Defensor del Pueblo

INFORME

A LAS

CORTES GENERALES

2009

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 1

II. DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO 11

1. QUEJAS RECIBIDAS Y EXPEDIENTES DE OFICIO INICIADOS EN 2009 15

1.1. Total de ciudadanos que han acudido en queja 15

1.2. Total de expedientes de queja e investigaciones de oficio 16

1.3. Distribución de las quejas 18

1.3.1. Distribución según el género de los ciudadanos 18

1.3.2. Distribución de las quejas por su procedencia geográfica 18

a) De procedencia nacional 18

b) De procedencia extranjera 25

1.3.3. Distribución según la vía de remisión de los expedientes de queja 27

1.3.4. Distribución de los expedientes de queja por sectores 28

2. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS 32

2.1. Expedientes de queja individual 33

2.2. Expedientes de queja colectiva 38

2.3. Expedientes de investigación de oficio 41

2.4. Quejas según su forma de recepción 42

3. EXPEDIENTES DE QUEJA PROCEDENTES DE EJERCICIOS ANTERIORES, TRAMITADOS, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2009 43

4. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS 49

4.1. Resoluciones formuladas durante el año 2009 49

4.2. Seguimiento de las resoluciones de ejercicios anteriores 51

5. INFORMACIÓN AL CIUDADANO 52

ANEXO 54

Quejas apoyadas por un número significativo de ciudadanos 54

Investigaciones de oficio 60

III. ADMINISTRACIONES QUE HAN INCUMPLIDO (ENTORPECEDORAS) O HAN RETRASADO NOTORIAMENTE SU RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO 105

1. ADMINISTRACIONES ENTORPECEDORAS 108

1.1. Administración local 108
1.1.1. Ayuntamiento de Abegondo (A Coruña) 108
1.1.2. Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano (Vizcaya)..... 108
1.1.3. Ayuntamiento de Castellanos de Moriscos (Salamanca) 109
1.1.4. Ayuntamiento de Castrocontrigo (León) 109
1.1.5. Ayuntamiento de El Ordial (Guadalajara) 109
1.1.6. Ayuntamiento de Garciotún (Toledo) 109
1.1.7. Ayuntamiento de Gordoncillo (León)..... 110
1.1.8. Ayuntamiento de Herrera de Pisuerga (Palencia) ... 110
1.1.9. Ayuntamiento de Huércanos (La Rioja)..... 110
1.1.10. Ayuntamiento de Jarandilla de la Vera (Cáceres)... 110
1.1.11. Ayuntamiento de Navajas (Castellón)..... 111
1.1.12. Ayuntamiento de Peñíscola (Castellón) 111
1.1.13. Ayuntamiento de Pola de Laviana (Asturias)..... 111
1.1.14. Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife)..... 111
1.1.15. Ayuntamiento de Vitigudino (Salamanca) 112
1.1.16. Ayuntamiento de Yepes (Toledo) 112
2. ADMINISTRACIONES QUE NO HAN CONTESTADO EN EL AÑO 2009, TRAS EL TERCER REQUERIMIENTO 112
2.1. Administración General del Estado 112
2.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación 112
2.1.2. Ministerio de Fomento..... 113
2.1.3. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio..... 113
2.1.4. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino 114
2.1.5. Ministerio de la Presidencia..... 114
2.2. Administración autonómica 115
2.2.1. Comunidad Autónoma de Canarias..... 115
2.2.2. Comunidad de Madrid..... 115
2.2.3. Comunitat Valenciana..... 115
2.3. Administración local 116
2.3.1. Ayuntamiento de Alboraya (Valencia) 116
2.3.2. Ayuntamiento de Aranjuez (Madrid) 116
2.3.3. Ayuntamiento de Badajoz..... 116
2.3.4. Ayuntamiento de Bedia (Vizcaya)..... 116
2.3.5. Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva) 117
2.3.6. Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla) 117

2.3.7. Ayuntamiento de Brenes (Sevilla) 117
2.3.8. Ayuntamiento de Briones (La Rioja)..... 117
2.3.9. Ayuntamiento de Burguillos de Toledo (Toledo) 118
2.3.10. Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria)..... 118
2.3.11. Ayuntamiento de Ciudad Real..... 118
2.3.12. Ayuntamiento de Colmenar Viejo (Madrid)..... 118
2.3.13. Ayuntamiento de Deià (Illes Balears) 119
2.3.14. Ayuntamiento de El Escorial (Madrid) 119
2.3.15. Ayuntamiento de Fresnedillas de la Oliva (Madrid) 119
2.3.16. Ayuntamiento de Gandía (Valencia)..... 119
2.3.17. Ayuntamiento de Karrantza Harana/Valle de Carranza (Vizcaya) 120
2.3.18. Ayuntamiento de La Pernía (Palencia) 120
2.3.19. Ayuntamiento de Langreo (Asturias)..... 120
2.3.20. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria..... 121
2.3.21. Ayuntamiento de León 121
2.3.22. Ayuntamiento de Llanes (Asturias) 122
2.3.23. Ayuntamiento de Manzanares el Real (Madrid)..... 122
2.3.24. Ayuntamiento de Molinaseca (León) 122
2.3.25. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid) 122
2.3.26. Ayuntamiento de Motilla del Palancar (Cuenca)..... 123
2.3.27. Ayuntamiento de Murcia..... 123
2.3.28. Ayuntamiento de Murillo de Río Leza (La Rioja)..... 123
2.3.29. Ayuntamiento de Pedrezuela (Madrid) 123
2.3.30. Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid)..... 124
2.3.31. Ayuntamiento de Robledo de Chavela (Madrid)..... 124
2.3.32. Ayuntamiento de San Miguel de Abona (Santa Cruz de Tenerife)..... 124
2.3.33. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar (Murcia)... 124
2.3.34. Ayuntamiento de Santa Margalida (Illes Balears)... 125
2.3.35. Ayuntamiento de Tui (Pontevedra)..... 125
2.3.36. Ayuntamiento de Valleseco (Las Palmas) 125
2.3.37. Ayuntamiento de Vera (Almería) 125
2.3.38. Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra) 126
2.3.39. Ayuntamiento de Villamiel (Cáceres) 126
2.3.40. Ayuntamiento de Villamuriel de Cerrato (Palencia) 126
2.3.41. Cabildo Insular de Tenerife 126
2.3.42. Parroquia rural de Corollos, La Fenosa, Villeirín y Orderias (Asturias)..... 127
2.4. Otros 127

2.4.1. Colegio de Abogados de Badajoz 127
2.4.2. Colegio de Abogados de Huelva 127
2.4.3. Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología 128
3. ADMINISTRACIONES QUE HAN CONTESTADO AL TERCER REQUERIMIENTO 128
3.1. Administración General del Estado 128
3.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación 128
3.1.2. Ministerio de Cultura 129
3.1.3. Ministerio de Defensa 129
3.1.4. Ministerio de Economía y Hacienda 130
3.1.5. Ministerio de Educación 130
3.1.6. Ministerio de Fomento 130
3.1.7. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 133
3.1.8. Ministerio del Interior 134
3.1.9. Ministerio de Justicia 135
3.1.10. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino 135
3.1.11. Ministerio de la Presidencia 136
3.2. Administración autonómica 138
3.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía 138
3.2.2. Principado de Asturias 138
3.2.3. Comunidad Autónoma de Canarias 140
3.2.4. Comunidad de Castilla y León 141
3.2.5. Comunidad Autónoma de Galicia 142
3.2.6. Comunidad Autónoma de las Illes Balears 142
3.2.7. Comunidad de Madrid 143
3.2.8. Región de Murcia 145
3.2.9. Comunitat Valenciana 146
3.3. Administración local 147
3.3.1. Ayuntamiento de A Estrada (Pontevedra) 147
3.3.2. Ayuntamiento de A Laracha (A Coruña) 147
3.3.3. Ayuntamiento de Albolote (Granada) 148
3.3.4. Ayuntamiento de Alhama de Murcia (Murcia) 148
3.3.5. Ayuntamiento de Almonte (Huelva) 148
3.3.6. Ayuntamiento de Aller (Asturias) 148
3.3.7. Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid) 149
3.3.8. Ayuntamiento de Ávila 149
3.3.9. Ayuntamiento de Badajoz 149
3.3.10. Ayuntamiento de Baiona (Pontevedra) 149

3.3.11. Ayuntamiento de Benacazón (Sevilla) 150
3.3.12. Ayuntamiento de Benetússer (Valencia) 150
3.3.13. Ayuntamiento de Benidorm (Alicante) 150
3.3.14. Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva) 151
3.3.15. Ayuntamiento de Bunyola (Illes Balears) 151
3.3.16. Ayuntamiento de Burgos 151
3.3.17. Ayuntamiento de Burjassot (Valencia) 152
3.3.18. Ayuntamiento de Cabanillas del Campo (Guadalajara) 152
3.3.19. Ayuntamiento de Cáceres 152
3.3.20. Ayuntamiento de Cañete de las Torres (Córdoba) .. 153
3.3.21. Ayuntamiento de Cartagena (Murcia) 153
3.3.22. Ayuntamiento de Casarrubios del Monte (Toledo) .. 153
3.3.23. Ayuntamiento de Casas del Monte (Cáceres) 153
3.3.24. Ayuntamiento de Castalla (Alicante) 154
3.3.25. Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria) 154
3.3.26. Ayuntamiento de Ciempozuelos (Madrid) 154
3.3.27. Ayuntamiento de Ciutadella de Menorca (Illes Balears) 154
3.3.28. Ayuntamiento de Coslada (Madrid) 155
3.3.29. Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora (Almería) . 155
3.3.30. Ayuntamiento de Curiel de Duero (Valladolid) 155
3.3.31. Ayuntamiento de El Espinar (Segovia) 156
3.3.32. Ayuntamiento de Fermoselle (Zamora) 156
3.3.33. Ayuntamiento de Galapagar (Madrid) 156
3.3.34. Ayuntamiento de Getafe (Madrid) 156
3.3.35. Ayuntamiento de Gualchos-Castell de Ferro (Granada) 157
3.3.36. Ayuntamiento de Ingenio (Las Palmas) 157
3.3.37. Ayuntamiento de Jávea (Alicante) 157
3.3.38. Ayuntamiento de La Garrovilla (Badajoz) 157
3.3.39. Ayuntamiento de La Orotava (Santa Cruz de Tenerife) 158
3.3.40. Ayuntamiento de Langreo (Asturias) 158
3.3.41. Ayuntamiento de Lardero (La Rioja) 158
3.3.42. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria 158
3.3.43. Ayuntamiento de Lena (Asturias) 159
3.3.44. Ayuntamiento de Librilla (Murcia) 159
3.3.45. Ayuntamiento de Logroño 159
3.3.46. Ayuntamiento de Madrid 159

3.3.47. Ayuntamiento de Málaga 160
3.3.48. Ayuntamiento de Malagón (Ciudad Real) 160
3.3.49. Ayuntamiento de Marbella (Málaga) 161
3.3.50. Ayuntamiento de Mazarrón (Murcia) 161
3.3.51. Ayuntamiento de Mazcuerras (Cantabria)..... 161
3.3.52. Ayuntamiento de Melide (A Coruña) 162
3.3.53. Ayuntamiento de Méntrida (Toledo) 162
3.3.54. Ayuntamiento de Moncada (Valencia)..... 162
3.3.55. Ayuntamiento de Moralzarzal (Madrid) 162
3.3.56. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid) 163
3.3.57. Ayuntamiento de Náquera (Valencia)..... 163
3.3.58. Ayuntamiento de Navalosa (Ávila)..... 163
3.3.59. Ayuntamiento de Níjar (Almería)..... 163
3.3.60. Ayuntamiento de Numancia de la Sagra (Toledo) ... 164
3.3.61. Ayuntamiento de Orihuela (Alicante) 164
3.3.62. Ayuntamiento de Pájara (Las Palmas)..... 164
3.3.63. Ayuntamiento de Paterna (Valencia)..... 165
3.3.64. Ayuntamiento de Peníscola (Castellón) 165
3.3.65. Ayuntamiento de Pilar de la Horadada (Alicante) ... 165
3.3.66. Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres) 165
3.3.67. Ayuntamiento de Pola de Allande (Asturias) 166
3.3.68. Ayuntamiento de Ponferrada (León)..... 166
3.3.69. Ayuntamiento de Pontedeume (A Coruña) 166
3.3.70. Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (Madrid)..... 167
3.3.71. Ayuntamiento de Piélagos (Cantabria) 167
3.3.72. Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid)..... 167
3.3.73. Ayuntamiento de Ruanes (Cáceres) 168
3.3.74. Ayuntamiento de Sa Pobla (Illes Balears)..... 168
3.3.75. Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (Las Palmas)..... 168
3.3.76. Ayuntamiento de San Martín de Valdeiglesias (Madrid) 168
3.3.77. Ayuntamiento de Sant Antony de Portmany (Illes Balears) 169
3.3.78. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife..... 169
3.3.79. Ayuntamiento de Santa María de la Alameda (Madrid) 169
3.3.80. Ayuntamiento de Santiago de Compostela (A Coruña)..... 169
3.3.81. Ayuntamiento de Santibáñez de Vidriales (Zamora) 170

3.3.82. Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina (León) 170
3.3.83. Ayuntamiento de Seseña (Toledo) 170
3.3.84. Ayuntamiento de Sevilla 170
3.3.85. Ayuntamiento de Sigüenza (Guadalajara) 171
3.3.86. Ayuntamiento de Socovos (Albacete) 171
3.3.87. Ayuntamiento de Son Servera (Illes Balears) 172
3.3.88. Ayuntamiento de Soria 172
3.3.89. Ayuntamiento de Soto del Real (Madrid) 172
3.3.90. Ayuntamiento de Talamanca de Jarama (Madrid) .. 172
3.3.91. Ayuntamiento de Tavernes de la Valldigna (Valencia) 173
3.3.92. Ayuntamiento de Teguise (Las Palmas) 173
3.3.93. Ayuntamiento de Totana (Murcia) 173
3.3.94. Ayuntamiento de Valdoviño (A Coruña) 174
3.3.95. Ayuntamiento de Valverde de Llerena (Badajoz) 174
3.3.96. Ayuntamiento de Venturada (Madrid) 174
3.3.97. Ayuntamiento de Vera (Almería) 175
3.3.98. Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra) 175
3.3.99. Ayuntamiento de Xeraco (Valencia) 176
3.3.100. Cabildo Insular de Gran Canaria 176
3.3.101. Diputación Provincial de Zamora 176
3.4. Otros 176
3.4.1. Colegio de Abogados de Murcia 176
3.4.2. Colegio Profesional de Delineantes de España 177
3.4.3. Comunidad de Regantes San Juan Bautista de Ribatejada (Cuenca) 177
3.4.4. Consejo Superior de Colegios de Arquitectos de España 177
3.4.5. Consorcio de Aguas de Busturialdea (Vizcaya) 177
IV. SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS 179
1. ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA 181
1.1. Dilaciones indebidas 182
1.1.1. Dilaciones en la Jurisdicción Civil 182
1.1.2. Dilaciones en la Jurisdicción Penal 194
1.1.3. Dilaciones en la Jurisdicción Contencioso-administrativa 202
1.1.4. Dilaciones en la Jurisdicción Social 213
1.2. Violencia doméstica 218

1.3. Menores infractores 231
1.4. Quejas relacionadas con el Derecho de familia..... 244
1.4.1. Equipos psicosociales..... 246
1.4.2. Puntos de encuentro 249
1.4.3. Otros procesos que afectan a menores 251
1.4.4. Capacidad de las personas..... 252
1.5. Registro Civil 258
1.6. Abogados y Procuradores..... 261
1.7. Notarios y Registradores 273
1.8. Otras quejas relacionadas con la Administración de Justicia 277
2. ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA 298
2.1. Consideraciones previas 298
2.2. Fallecimientos 300
2.3. Malos tratos..... 301
2.4. Tratamiento..... 302
2.4.1. Situación de los Hospitales Psiquiátricos Penitenciarios 302
2.4.2. Módulos de respeto 309
2.5. Derechos de los internos..... 310
2.5.1. Gestión de los traslados de los internos e iniciativa de la Administración en la información a familiares 310
2.5.2. Presos no fumadores..... 313
2.5.3. Efectos de compartir celda 314
2.5.4. Acceso a la televisión de presos en situación de aislamiento 316
2.6. Monitores deportivos y ocupacionales..... 318
2.7. Telemedicina 319
2.8. Mujeres con niños en prisión..... 320
2.9. Mantenimiento de porterías y otros elementos deportivos potencialmente peligrosos..... 321
2.10. Cumplimiento de las penas de trabajos en beneficio de la comunidad 323
3. CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA 326
3.1. Víctimas del terrorismo..... 326
3.2. Fuerzas y Cuerpos de Seguridad..... 328
3.2.1. Malos tratos..... 328
3.2.2. Trato incorrecto 336
3.3. Citaciones..... 341
3.4. Situaciones de inseguridad ciudadana..... 343

3.5. Documentación 349
3.6. Procedimiento sancionador de la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana 354
3.7. Tráfico 355
3.7.1. Procedimiento sancionador 355
3.7.2. Otras cuestiones de tráfico 366
3.7.2.1. Validez de los resguardos de banca vía Internet (on-line) como justificativos del pago del seguro del automóvil 366
3.7.2.2. Atención telefónica en la Jefatura Provincial de Tráfico de Alicante 367
3.7.2.3. Coordinación administrativa en caso de usurpación de la identidad de otro en la atribución de la titularidad de un vehículo. 368
3.7.2.4. Información sobre cortes de tráfico en la página web de la Dirección General de Tráfico 369
3.7.2.5. Ordenación del tráfico en Torrelavega (Cantabria) 371
3.8. Grabaciones de video 374
3.9. Armas 377
3.10. Mediación del Defensor del Pueblo para conseguir que un ciudadano fuese condecorado 380
3.11. Retención para identificación 381
4. ADMINISTRACIÓN MILITAR 385
4.1. Identificación de personal militar interviniente en procedimientos administrativos 385
4.2. Archivos judiciales militares 387
5. EMIGRACIÓN Y ASISTENCIA A CIUDADANOS ESPAÑOLES EN EL EXTRANJERO 391
5.1. Atención a emigrantes 391
5.2. Asistencia y protección en el exterior 394
5.3. Presos españoles en el extranjero 396
5.3.1. En relación con el traslado de los presos españoles en el extranjero para el cumplimiento de las penas en su país de origen 396
5.3.2. En relación con la actuación de la Administración Pública española 398
5.3.3. Condiciones penitenciarias y sistema judicial extranjero 400

5.3.4. Otras quejas relacionadas con los presos españoles en el extranjero 402
5.3.5. Visitas institucionales 403
6. INMIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA 404
6.1. Entrada a territorio nacional 405
6.1.1. Procedimiento para la emisión de cartas de invitación 405
6.1.2. Denegaciones de entrada 406
6.1.3. Visitas y actuaciones en los puestos fronterizos 411
6.1.4. Autorizaciones de regreso y cuestiones conexas 414
6.1.4.1. Período en el que puede emitirse una autorización de regreso 414
6.1.4.2. Dificultades para la obtención de visados de entrada sustitutivos de autorizaciones de regreso 415
6.2. Entrada por lugares no habilitados 417
6.2.1. Incidentes en interceptaciones en los perímetros fronterizos 417
6.2.2. Visitas a instalaciones para la primera asistencia y detención de extranjeros 418
6.2.3. Seguimiento de las visitas a los Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Ceuta y Melilla 421
6.3. Menores extranjeros no acompañados 421
6.3.1. Determinación de la edad 421
6.3.2. Declaración de desamparo. Alcance y cesación de la tutela 425
6.3.3. Problemas en la documentación de la residencia legal 426
6.3.4. Traslados de menores entre comunidades autónomas y Registro Central de Menores no Acompañados 430
6.3.5. Procedimientos de repatriación 433
6.3.6. Situación de los extutelados 434
6.3.7. Visitas a centros 436
6.3.7.1. Seguimiento de las visitas realizadas en años anteriores 436
6.3.7.2. Dispositivo de emergencia para la acogida de menores extranjeros no acompañados en Canarias (DEAMENAC) «La Esperanza» (Tenerife) 438
6.3.7.3. Centro Materno Infantil de Oviedo. Unidad de Primera Acogida (UPA) 440

6.4. Centros de internamiento de extranjeros 441
6.4.1. Seguimiento de las visitas realizadas en años anteriores..... 441
6.4.2. Visitas a centros de internamiento de extranjeros en el año 2009 446
6.4.2.1. Centro de Internamiento de Extranjeros de Barcelona 447
6.4.2.2. Centro de Internamiento de Extranjeros de Málaga..... 448
6.4.3. Otras actuaciones en centros de internamiento..... 449
6.5. Expulsiones y devoluciones 453
6.5.1. Atención y protección de ciudadanos en situación irregular víctimas de delitos 453
6.5.2. Actuaciones relacionadas con cuestiones de procedimiento 455
6.5.3. Intervenciones relativas a la ejecución de las expulsiones y a la proporcionalidad de la sanción impuesta..... 459
6.5.4. Incidencias en la ejecución de la expulsión 460
6.5.5. Problemas de coordinación entre instancias judiciales y los organismos resolutorios y ejecutores de las expulsiones 461
6.6. Centros de gestión administrativa..... 463
6.6.1. Oficinas consulares..... 463
6.6.1.1. Atención y comunicación con las dependencias consulares..... 463
6.6.1.2. Supervisión de los criterios generales de actuación consular 465
6.6.2. Oficinas de extranjeros..... 472
6.7. Procedimientos de residencia y cuestiones conexas..... 481
6.7.1. Régimen comunitario 481
6.7.1.1. Vicisitudes en la tramitación de visados de entrada 481
6.7.1.2. Trámites para la obtención de la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión..... 484
6.7.2. Régimen general de extranjería 488
6.7.2.1. Tramitación de las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar ... 488
6.7.2.2. Vicisitudes en la fase de tramitación de los visados de reagrupación..... 490
6.7.2.3. Autorizaciones de residencia y de estancia 495

6.7.2.4. Autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales 498
6.7.2.5. Cédulas de inscripción 503
6.8. Asilo 503
6.9. Igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen étnico, racial o nacional 506
7. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA 509
7.1. Educación no universitaria 511
7.1.1. Instalaciones escolares 511
7.1.2. Escolarización 523
7.1.3. Admisión de alumnos 544
7.1.4. Ordenación académica 555
7.1.5. Educación especial 570
7.1.6. Transporte y comedor escolares 585
7.2. Enseñanza universitaria 594
7.2.1. Integración del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Educación Superior: las nuevas titulaciones universitarias 594
7.2.2. Acceso a las universidades públicas españolas 604
7.2.3. Procedimiento de homologación de títulos universitarios extranjeros a los correspondientes títulos españoles 612
7.2.4. Becas y otras ayudas al estudio para enseñanzas posobligatorias 627
7.2.5. Normas de disciplina académica de los estudiantes universitarios 649
8. ADMINISTRACIÓN SANITARIA 651
8.1. Consideración general 651
8.1.1. Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria 652
8.1.2. Información y documentación clínica 653
8.1.3. Ordenación de prestaciones 658
8.1.4. Prevención y promoción de la salud 668
8.1.5. Listas de espera 669
8.1.6. Actuaciones en el ámbito de la atención primaria 674
8.1.7. Actuaciones en el ámbito de la atención especializada 677
8.1.8. Seguridad de los pacientes 685
8.1.9. Salud mental 693
8.1.10. Prestación farmacéutica y control de medicamentos 697

8.1.11. Enfermedades raras o poco frecuentes 701
8.1.12. Víctimas de talidomida en España 703
8.1.13. Medidas sanitarias frente al tabaquismo 704
9. ACCIÓN SOCIAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL 709
9.1. Acción social 709
9.1.1. Menores 709
9.1.1.1. Derecho a la propia imagen 710
9.1.1.2. Adopción internacional 712
9.1.1.3. Tutela y acogimiento familiar 725
9.1.1.4. Centros de protección de menores 730
9.1.1.5. Familias numerosas 741
9.1.2. Personas con discapacidad 742
9.1.2.1. Accesibilidad 742
9.1.2.2. Tarjetas de aparcamiento 752
9.1.2.3. Centros residenciales 754
9.1.2.4. Valoración de minusvalía 758
9.1.3. Tercera edad 759
9.1.3.1. Residencias de mayores 759
9.1.3.2. Ayuda a domicilio 763
9.1.3.3. Prestaciones económicas 764
9.1.3.4. Programa de termalismo social 766
9.1.4. Situación de dependencia 769
9.1.5. Otras situaciones de necesidad 789
9.1.5.1. Cañada Real Galiana 789
9.1.5.2. Centros de inclusión social 791
9.2. Seguridad Social 793
9.2.1. Campo de aplicación, afiliación, altas y bajas 793
9.2.2. Cotización y recaudación 796
9.2.3. Prestaciones de incapacidad 799
9.2.4. Pensiones de jubilación 805
9.2.5. Prestaciones de supervivencia 809
9.2.6. Prestaciones por desempleo 817
9.2.7. Aspectos procedimentales 829
9.2.8. Asistencia sanitaria 832
9.2.9. Pago de prestaciones 833
9.2.10. Seguridad Social internacional 834
10. ADMINISTRACIÓN LABORAL 836
10.1. Formación profesional 836
10.2. Colocación y empleo 837

10.2.1. Oficinas de empleo 842
10.2.2. Medidas de fomento de empleo 846
10.3. Otros aspectos relativos a la Administración laboral 850
11. HACIENDA PÚBLICA 854
11.1. Tributos estatales 854
11.1.1. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas 854
11.1.2. Impuesto sobre el Valor Añadido 862
11.1.3. Tasas estatales 865
11.2. Impuestos transmisorios 868
11.3. Tributos locales 872
11.3.1. Gestión compartida 872
11.3.1.1. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica 876
11.3.1.2. Impuesto sobre Bienes Inmuebles 880
11.3.2. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana 885
11.3.3. Tasas locales 887
12. ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA 891
12.1. Seguros 891
12.2. Entidades financieras 892
12.3. Actuaciones derivadas de la coyuntura económica 896
12.4. Gas 903
12.5. Suministro de electricidad 906
12.6. Aguas 918
12.7. Agricultura, ganadería y pesca 920
12.8. Consumo 925
12.9. Defensa de la competencia 938
12.10. Deducción en la facturación de medicamentos 939
13. TRANSPORTES Y COMUNICACIONES 942
13.1. Comunicaciones 942
13.1.1. Servicio de telefonía fija 942
13.1.2. Servicio de telefonía móvil 946
13.1.3. Banda ancha de Internet: servicio universal 953
13.1.4. Redes sociales en Internet 959
13.1.5. Televisión 963
13.1.6. Correos y Telégrafos 969
13.2. Transporte interurbano 975
13.2.1. Transporte ferroviario 975
13.2.2. Transporte aéreo de viajeros 979

13.2.3. Aviación Civil 986
13.2.4. Transporte por carretera 993
13.2.5. Transporte marítimo 994
13.3. Transporte urbano 997
13.3.1. Transporte de ámbito local 997
14. MEDIO AMBIENTE 999
14.1. Información ambiental 1003
14.2. Evaluación de impacto ambiental 1009
14.3. Protección y conservación de los espacios naturales, flora y fauna 1014
14.4. Aguas continentales 1025
14.5. Mar, costas y puertos 1039
14.5.1. Mar y costas 1039
14.5.2. Puertos 1052
14.6. Prevención y gestión de residuos 1055
14.7. Contaminación atmosférica 1059
14.8. Contaminación acústica 1061
14.9. Aeropuertos, carreteras y ferrocarriles 1064
14.10. Actividades clasificadas 1069
14.11. Contaminación electromagnética 1071
15. URBANISMO Y VIVIENDA 1075
15.1. URBANISMO 1075
15.1.1. Planeamiento urbanístico 1076
15.1.1.1. Límites por razón del medio ambiente. Evaluación Ambiental Estratégica de los Planes 1086
15.1.1.2. Límites por razón de la protección del patrimonio histórico, cultural y paisajístico 1090
15.1.1.3. Cuestiones relativas a la tramitación de planes urbanísticos y territoriales ... 1095
15.1.2. Ejecución del planeamiento 1103
15.1.3. Información urbanística 1108
15.1.4. Licencias urbanísticas 1112
15.1.5. Disciplina urbanística 1120
15.2. VIVIENDA 1125
15.2.1. Ayudas destinadas a favorecer el acceso a vivienda. Las ayudas estatales: la renta básica de emancipación de los jóvenes 1129
15.2.2. Descalificación voluntaria de viviendas de protección pública 1150

15.2.3. Procesos de contratación de viviendas de promoción pública: cláusulas abusivas en los contratos y penalizaciones por desistimiento de adjudicaciones 1151
15.2.4. Administración del parque de viviendas públicas .. 1155
15.2.5. Sanción de las infracciones al régimen de las viviendas protegidas 1161
15.2.6. Otras medidas para favorecer el acceso a vivienda 1167
15.2.7. Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas 1174
15.2.8. Deber de conservación 1177
15.2.9. Indemnizaciones y realojo por expropiación..... 1181
15.2.9.1. Retraso en el inicio de expediente sancionador y del reconocimiento del derecho de realojo 1181
15.2.9.2. Denegación de realojo a una familia en el desmantelamiento de un poblado chabolista 1182
15.2.10. Contenido del derecho de propiedad: deberes y cargas 1183
15.2.11. Obligaciones de los organismos titulares de viviendas de promoción pública 1184
15.2.12. Barreras arquitectónicas 1186
16. ADMINISTRACIÓN LOCAL..... 1186
16.1. Derechos de los miembros de las Corporaciones locales..... 1186
16.2. Funcionamiento de los órganos de gobierno..... 1193
16.3. Información y participación ciudadana 1200
16.4. Actividades y servicios de las Corporaciones locales..... 1203
16.5. Gestión del Padrón municipal..... 1223
17. PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS..... 1232
17.1. Régimen general de la función pública..... 1232
17.1.1. Acceso al empleo público..... 1233
17.1.2. Provisión de puestos de trabajo y movilidad 1249
17.1.3. Derechos y deberes del empleado público..... 1251
17.1.4. Retribuciones de los empleados públicos..... 1256
17.1.5. Acoso laboral 1259
17.2. Personal estatutario de los servicios de salud 1261
17.3. Función pública docente..... 1274
17.3.1. Docencia no universitaria..... 1274
17.3.2. Docencia universitaria 1285
17.4. Personal al servicio de la Administración de Justicia 1289
17.5. Personal al servicio de Instituciones Penitenciarias..... 1293

17.6. Personal al servicio de la Administración militar 1301
17.7. Personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado . 1309
17.7.1. Guardia Civil..... 1309
17.7.2. Cuerpo Nacional de Policía y Policía Local 1317
17.8. Personal laboral al servicio de las administraciones y organismos públicos 1328
17.9. Clases pasivas 1342
Muface 1344
18. ACCIÓN Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO 1348
18.1. Procedimiento administrativo 1348
18.2. Responsabilidad patrimonial 1353
18.3. Procedimientos tributarios..... 1373
18.4. Tribunales Económico-Administrativos..... 1379
18.5. Catastro 1380
18.6. Expropiación 1387
18.7. Contratación administrativa 1393
18.8. Carreteras 1396
18.9. Ayudas públicas 1400
19. OTROS ASUNTOS 1405
19.1. Cooficialidad lingüística..... 1405
19.2. Protección de datos de carácter personal 1418
19.3. Régimen electoral 1425
19.4. Protección de los menores frente a los medios de comunicación 1445
19.5. Propiedad intelectual y derechos de autor..... 1449
V. RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO 1453
1. RECOMENDACIONES 1455
1.1. Recomendaciones admitidas 1455
1.1.1. Administración General del Estado 1455
1.1.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación 1455
1.1.1.2. Ministerio de Economía y Hacienda..... 1456
1.1.1.3. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio..... 1458
1.1.1.4. Ministerio del Interior..... 1459
1.1.1.5. Ministerio de Justicia..... 1472
1.1.1.6. Ministerio de la Presidencia..... 1475
1.1.1.7. Ministerio de Trabajo e Inmigración 1479
1.1.1.8. Ministerio de Vivienda..... 1480

1.1.2. Administración autonómica 1481
1.1.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía ... 1481
1.1.2.2. Comunidad Autónoma de Canarias 1482
1.1.2.3. Comunidad de Castilla y León 1483
1.1.2.4. Comunidad Autónoma de Galicia 1483
1.1.2.5. Comunidad de Madrid 1484
1.1.2.6. Región de Murcia 1486
1.1.2.7. Comunidad Autónoma del País Vasco . 1487
1.1.3. Administración local 1488
1.1.3.1. Ayuntamiento de Algete (Madrid) 1488
1.1.3.2. Ayuntamiento de Antequera (Málaga) .. 1488
1.1.3.3. Ayuntamiento de Bullas (Murcia) 1489
1.1.3.4. Ayuntamiento de Cudillero (Asturias) .. 1490
1.1.3.5. Ayuntamiento de Cuenca 1490
1.1.3.6. Ayuntamiento de Cullera (Valencia) 1491
1.1.3.7. Ayuntamiento de Getafe (Madrid) 1492
1.1.3.8. Ayuntamiento de Isla Cristina (Huelva) 1492
1.1.3.9. Ayuntamiento de Madrid 1493
1.1.3.10. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid) 1496
1.1.3.11. Ayuntamiento de Ogíjares (Granada) ... 1496
1.1.3.12. Ayuntamiento de Valencia 1497
1.1.3.13. Ayuntamiento de Zamora 1498
1.1.3.14. Cabildo Insular de Fuerteventura (Las Palmas) 1498
1.1.4. Varias administraciones 1499
1.1.5. Otros 1503
1.1.5.1. Colegio de Procuradores de Málaga 1503
1.2. Recomendaciones rechazadas 1504
1.2.1. Administración General del Estado 1504
1.2.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación 1504
1.2.1.2. Ministerio de Economía y Hacienda 1506
1.2.1.3. Ministerio de Fomento 1507
1.2.1.4. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 1508
1.2.1.5. Ministerio del Interior 1509
1.2.1.6. Ministerio de Justicia 1512
1.2.1.7. Ministerio de la Presidencia 1513
1.2.1.8. Varios departamentos ministeriales 1515
1.2.2. Administración autonómica 1515

1.2.2.1. Comunidad de Castilla y León 1515
1.2.2.2. Comunidad de Madrid..... 1517
1.2.3. Administración local 1518
1.2.3.1. Ayuntamiento de Bilbao 1518
1.2.3.2. Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid) 1519
1.2.3.3. Ayuntamiento de Ceutí (Murcia)..... 1520
1.2.3.4. Ayuntamiento de Espinosa de los Monteros (Burgos)..... 1520
1.2.3.5. Ayuntamiento de Madrid 1521
1.2.3.6. Ayuntamiento de Ponferrada (León)..... 1522
1.2.3.7. Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (Madrid)..... 1522
1.2.4. Varias administraciones..... 1523
1.3. Recomendaciones pendientes 1524
1.3.1. Administración General del Estado 1524
1.3.1.1. Ministerio de Economía y Hacienda..... 1524
1.3.1.2. Ministerio de Educación..... 1525
1.3.1.3. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio..... 1526
1.3.1.4. Ministerio del Interior..... 1527
1.3.1.5. Ministerio de Justicia..... 1531
1.3.1.6. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino 1533
1.3.1.7. Ministerio de Sanidad y Política Social 1534
1.3.1.8. Ministerio de Trabajo e Inmigración 1534
1.3.1.9. Ministerio de Vivienda..... 1536
1.3.2. Administración autonómica 1536
1.3.2.1. Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha..... 1536
1.3.2.2. Comunidad de Castilla y León 1537
1.3.2.3. Comunidad Autónoma de Extremadura..... 1538
1.3.2.4. Comunidad de Madrid..... 1539
1.3.2.5. Comunitat Valenciana..... 1542
1.3.3. Administración local 1545
1.3.3.1. Ayuntamiento de Berriozar (Navarra)... 1545
1.3.3.2. Ayuntamiento de Camargo (Cantabria) 1545
1.3.3.3. Ayuntamiento de Cartagena (Murcia) .. 1546
1.3.3.4. Ayuntamiento de Córdoba..... 1546

1.3.3.5. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria 1547
1.3.3.6. Ayuntamiento de Madrid 1547
1.3.3.7. Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife) 1548
1.3.3.8. Ayuntamiento de Santander 1549
1.3.3.9. Ayuntamiento de Valdemoro (Madrid) .. 1549
1.3.3.10. Ayuntamiento de Vall de Gallinera (Alicante) 1550
1.3.4. Varias administraciones 1550
2. SUGERENCIAS 1553
2.1. Sugerencias admitidas 1553
2.1.1. Administración General del Estado 1553
2.1.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación 1553
2.1.1.2. Ministerio de Defensa 1554
2.1.1.3. Ministerio de Economía y Hacienda 1554
2.1.1.4. Ministerio de Fomento 1555
2.1.1.5. Ministerio del Interior 1555
2.1.1.6. Ministerio de Justicia 1557
2.1.1.7. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino 1557
2.1.1.8. Ministerio de la Presidencia 1558
2.1.1.9. Ministerio de Trabajo e Inmigración 1560
2.1.2. Administración autonómica 1561
2.1.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía ... 1561
2.1.2.2. Principado de Asturias 1561
2.1.2.3. Comunidad Autónoma de Canarias 1561
2.1.2.4. Comunidad de Castilla y León 1562
2.1.2.5. Comunidad de Madrid 1562
2.1.2.6. Región de Murcia 1563
2.1.2.7. Comunitat Valenciana 1563
2.1.3. Administración local 1564
2.1.3.1. Ayuntamiento de Antequera (Málaga) .. 1564
2.1.3.2. Ayuntamiento de Benicàssim (Castellón) 1564
2.1.3.3. Ayuntamiento de Carcaixent (Valencia) 1564
2.1.3.4. Ayuntamiento de Cercedilla (Madrid) ... 1564
2.1.3.5. Ayuntamiento de Cullera (Valencia) 1565
2.1.3.6. Ayuntamiento de El Villar de Arnedo (La Rioja) 1565

2.1.3.7. Ayuntamiento de Logroño 1565
2.1.3.8. Ayuntamiento de Madrid 1565
2.1.3.9. Ayuntamiento de Málaga 1566
2.1.3.10. Ayuntamiento de Manacor (Illes Balears) 1566
2.1.3.11. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid) 1566
2.1.3.12. Ayuntamiento de Murcia 1566
2.1.3.13. Ayuntamiento de Oviedo 1567
2.1.3.14. Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres) .. 1567
2.1.3.15. Ayuntamiento de Prádena (Segovia) 1567
2.1.3.16. Ayuntamiento de Santander 1567
2.1.3.17. Ayuntamiento de Totana (Murcia) 1567
2.1.3.18. Ayuntamiento de Valencia 1568
2.1.3.19. Ayuntamiento de Villamartín (Cádiz) ... 1568
2.2. Sugerencias rechazadas 1568
2.2.1. Administración General del Estado 1568
2.2.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación 1568
2.2.1.2. Ministerio de Economía y Hacienda 1569
2.2.1.3. Ministerio de Fomento 1569
2.2.1.4. Ministerio del Interior 1570
2.2.1.5. Ministerio de la Presidencia 1571
2.2.1.6. Ministerio de Trabajo e Inmigración 1571
2.2.2. Administración autonómica 1572
2.2.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía ... 1572
2.2.2.2. Comunidad Autónoma de Galicia 1572
2.2.2.3. Comunidad de Madrid 1572
2.2.3. Administración local 1573
2.2.3.1. Ayuntamiento de Bilbao 1573
2.2.3.2. Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid) 1573
2.2.3.3. Ayuntamiento de Madrid 1573
2.2.3.4. Ayuntamiento de Murcia 1574
2.2.3.5. Ayuntamiento de Pinto (Madrid) 1574
2.2.3.6. Ayuntamiento de Ponferrada (León) 1574
2.2.3.7. Ayuntamiento de Yepes (Toledo) 1574
2.2.4. Otros 1575
2.2.4.1. Comunidad de Regantes de la presa El Penosillo en San Martín de Torres (León) 1575
2.3. Sugerencias pendientes 1575

2.3.1. Administración General del Estado 1575
2.3.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación 1575
2.3.1.2. Ministerio de Economía y Hacienda..... 1576
2.3.1.3. Ministerio de Educación..... 1577
2.3.1.4. Ministerio de Fomento..... 1577
2.3.1.5. Ministerio del Interior..... 1577
2.3.1.6. Ministerio de Justicia..... 1578
2.3.1.7. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino 1578
2.3.1.8. Ministerio de la Presidencia..... 1580
2.3.1.9. Ministerio de Trabajo e Inmigración 1585
2.3.2. Administración autonómica 1585
2.3.2.1. Comunidad Autónoma de Aragón..... 1585
2.3.2.2. Comunidad Autónoma de Canarias..... 1586
2.3.2.3. Comunidad de Castilla y León..... 1586
2.3.2.4. Comunidad Autónoma de Extremadura..... 1586
2.3.2.5. Comunidad Autónoma de Galicia 1587
2.3.2.6. Comunidad Autónoma de las Illes Balears..... 1587
2.3.2.7. Comunidad de Madrid..... 1587
2.3.2.8. Región de Murcia 1588
2.3.2.9. Comunitat Valenciana..... 1589
2.3.3. Administración local 1589
2.3.3.1. Ayuntamiento de Alcalá del Río (Sevilla) 1589
2.3.3.2. Ayuntamiento de Alcázar de San Juan (Ciudad Real) 1589
2.3.3.3. Ayuntamiento de Alcorcón (Madrid)..... 1589
2.3.3.4. Ayuntamiento de Algete (Madrid)..... 1590
2.3.3.5. Ayuntamiento de Aranda de Duero (Burgos) 1590
2.3.3.6. Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid) 1590
2.3.3.7. Ayuntamiento de Bilbao 1590
2.3.3.8. Ayuntamiento de Blanca (Murcia)..... 1590
2.3.3.9. Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva)..... 1591
2.3.3.10. Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla) 1591
2.3.3.11. Ayuntamiento de Cartagena (Murcia) .. 1591

2.3.3.12. Ayuntamiento de Casarrubios del Monte (Toledo) 1591
2.3.3.13. Ayuntamiento de Deià (Illes Balears) ... 1591
2.3.3.14. Ayuntamiento de Elche (Alicante) 1592
2.3.3.15. Ayuntamiento de Ferrol (A Coruña) 1592
2.3.3.16. Ayuntamiento de Huelva 1592
2.3.3.17. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria 1592
2.3.3.18. Ayuntamiento de Madrid 1593
2.3.3.19. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)..... 1593
2.3.3.20. Ayuntamiento de Murcia 1593
2.3.3.21. Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife) 1593
2.3.3.22. Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid) 1594
2.3.3.23. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (Madrid) 1594
2.3.3.24. Ayuntamiento de Sevilla 1594
2.3.3.25. Ayuntamiento de Torrelavega (Cantabria) 1594
2.3.3.26. Ayuntamiento de Torrelodones (Madrid) 1595
2.3.3.27. Ayuntamiento de Valdeaveruelo (Guadalajara) 1595
2.3.3.28. Ayuntamiento de Valdés (Asturias) 1595
2.3.3.29. Ayuntamiento de Vall de Gallinera (Alicante) 1595

3. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES 1596

3.1. Administración General del Estado 1596
3.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación 1596
3.1.2. Ministerio de Defensa 1597
3.1.3. Ministerio de Economía y Hacienda 1597
3.1.4. Ministerio de Fomento 1597
3.1.5. Ministerio del Interior 1598
3.1.6. Ministerio de Justicia 1600
3.1.7. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino 1600
3.1.8. Ministerio de la Presidencia 1602
3.1.9. Ministerio de Trabajo e Inmigración 1607
3.1.10. Ministerio de Vivienda 1608
3.2. Administración autonómica 1609

3.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía 1609
3.2.2. Principado de Asturias 1609
3.2.3. Cantabria..... 1610
3.2.4. Comunidad de Castilla y León..... 1611
3.2.5. Comunidad Autónoma de Exremadura 1611
3.2.6. Comunidad Autónoma de Galicia 1613
3.2.7. Comunidad Autónoma de las Illes Balears 1613
3.2.8. Comunidad de Madrid..... 1614
3.2.9. Región de Murcia 1621
3.2.10. Comunidad Autónoma del País Vasco 1622
3.2.11. Comunitat Valenciana..... 1622
3.2.12. Ciudad Autónoma de Melilla 1625
3.3. Administración local 1626
3.3.1. Ayuntamiento de Alcalà de Xivert (Castellón)..... 1626
3.3.2. Ayuntamiento de Arrecife (Las Palmas)..... 1626
3.3.3. Ayuntamiento de Avilés (Asturias) 1626
3.3.4. Ayuntamiento de Bárcena de Cicero (Cantabria).... 1627
3.3.5. Ayuntamiento de Burgos..... 1627
3.3.6. Ayuntamiento de Colmenar Viejo (Madrid)..... 1627
3.3.7. Ayuntamiento de Cudillero (Asturias) 1628
3.3.8. Ayuntamiento de Cullera (Valencia)..... 1628
3.3.9. Ayuntamiento de Daimiel (Ciudad Real) 1628
3.3.10. Ayuntamiento de Deleitosa (Cáceres)..... 1629
3.3.11. Ayuntamiento de El Boalo (Madrid) 1629
3.3.12. Ayuntamiento de El Ejido (Almería) 1629
3.3.13. Ayuntamiento de El Molar (Madrid) 1629
3.3.14. Ayuntamiento de El Perelló (Valencia) 1630
3.3.15. Ayuntamiento de Fermoselle (Zamora)..... 1630
3.3.16. Ayuntamiento de Huércanos (La Rioja)..... 1630
3.3.17. Ayuntamiento de León 1631
3.3.18. Ayuntamiento de Llíria (Valencia)..... 1631
3.3.19. Ayuntamiento de Madrid..... 1631
3.3.20. Ayuntamiento de Marbella (Málaga) 1633
3.3.21. Ayuntamiento de Mazcuerras (Cantabria)..... 1633
3.3.22. Ayuntamiento de Medina del Campo (Valladolid)... 1633
3.3.23. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid) 1633
3.3.24. Ayuntamiento de Palma de Mallorca 1634
3.3.25. Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres) 1634
3.3.26. Ayuntamiento de Pozo Alcón (Jaén)..... 1635
3.3.27. Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid)..... 1635

3.3.28. Ayuntamiento de Santa María de la Alameda (Madrid) 1635
3.3.29. Ayuntamiento de Santander 1636
3.3.30. Ayuntamiento de Santas Martas (León) 1636
3.3.31. Ayuntamiento de Son Servera (Illes Balears) 1637
3.3.32. Ayuntamiento de Tielmes (Madrid) 1637
3.3.33. Ayuntamiento de Valdemoro (Madrid) 1637
3.3.34. Ayuntamiento de Valencia 1637
3.3.35. Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra) 1638
3.3.36. Junta Vecinal de Ubierna (Burgos) 1638
3.4. Otros 1638
3.4.1. Colegio de Abogados de Cantabria 1638
3.4.2. Colegio de Abogados de Palencia 1639
3.4.3. Colegio Oficial de Geólogos de España 1639
3.4.4. Comunidad de Regantes de Logroño 1639
4. ADVERTENCIAS 1640
4.1. Administración General del Estado 1640
4.1.1. Ministerio de Defensa 1640
4.1.2. Ministerio de Fomento 1640
4.1.3. Ministerio de la Presidencia 1640
4.1.4. Ministerio de Vivienda 1641
4.2. Administración autonómica 1641
4.2.1. Comunidad Autónoma de Galicia 1641
4.3. Administración local 1642
4.3.1. Ayuntamiento de Alboraya (Valencia) 1642
4.3.2. Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid) 1642
4.3.3. Ayuntamiento de Madrid 1642
4.3.4. Ayuntamiento de Segovia 1642
4.3.5. Cabildo Insular de El Hierro (Santa Cruz de Tenerife) 1643
4.4. Otros 1643
4.4.1. Demarcación del Colegio Oficial de Arquitectos de Castilla-La Mancha en Guadalajara 1643
5. RECURSOS DE INCONSTITUCIONALIDAD Y DE AMPARO 1644
5.1. Recursos de inconstitucionalidad 1644
5.1.1. Solicitudes de interposición 1644
Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009 1644
Ley de la Comunidad Autónoma del País Vasco 19/2008, de 29 de diciembre, por la

que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2009 1672

Ley de la Comunitat Valenciana 16/2008, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat 1696

Ley de la Comunidad de Madrid 3/2008, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas 1702

Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 18/2008, de 29 de diciembre, de Vivienda de Galicia 1704

Ley de la Comunidad Autónoma de Aragón 6/2009, de 6 de julio, de Centros de Ocio de Alta Capacidad de Aragón 1716

Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 12/2009, de 10 de julio, de Educación 1727

5.2. Recursos de amparo 1729

VI. RELACIONES INSTITUCIONALES 1731

1. ACTIVIDAD PARLAMENTARIA 1733

2. RELACIONES CON LOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS 1733

3. ENCUENTROS DE TRABAJO CON AUTORIDADES, CIUDADANOS Y ORGANIZACIONES SOCIALES 1735

4. VISITAS, HOMENAJES Y ACTOS OFICIALES 1744

5. ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL 1748

5.1. Colaboración 1749

5.2. Difusión y divulgación 1751

5.3. Promoción educativa 1762

6. ACTIVIDAD INTERNACIONAL 1763

6.1. Eventos internacionales 1766

6.2. Visitas y actos oficiales 1771

6.3. Cooperación 1773

7. CONVENIOS 1777

ANEXOS 1778

A) XXIV Jornadas de Coordinación 1778

B) Resolución del Tercer Encuentro de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo 1789

VII. CONCLUSIONES 1791

1. DATOS GENERALES 1794
1.1. Número de quejas 1795
1.2. Estado de tramitación 1797
1.3. Eficacia de la supervisión 1800
2. ACTUACIONES DESTACABLES 1802
2.1. Administración de Justicia 1803
2.2. Administración penitenciaria 1806
2.3. Seguridad ciudadana 1808
2.4. Inmigración y extranjería 1810
2.5. Educación 1812
2.6. Sanidad 1814
2.7. Asuntos sociales y Administración laboral 1816
2.8. Hacienda pública y actividad económica general 1818
2.9. Transportes y comunicaciones 1819
2.10. Medio ambiente, urbanismo y vivienda 1820
2.11. Personal de las Administraciones públicas 1822

I. PRESENTACIÓN

Unas pinceladas de realidad

El informe general que sobre cada ejercicio presenta el Defensor del Pueblo ante las Cortes Generales supone, además de la cumplimentación de una tarea institucional obligada, un contacto inexcusable con eso que habitualmente se denomina "la realidad". Un contacto que aporta cada año, con el cumplimiento del mandato constitucional, una relación pormenorizada y objetiva de buena parte de los problemas planteados por los ciudadanos o suscitados por el celo de los medios de información, en el caso de las quejas de oficio, que configuran en cierta medida las características de nuestro convivir en el marco del actual Estado de derecho. O más en concreto, los aspectos derivados del comportamiento de las diferentes administraciones acerca de los cuales los representantes de la soberanía popular podrían aumentar considerablemente sus elementos de juicio a la hora de desempeñar su papel legislador.

El contenido del informe suministra información, si no exhaustiva, sí de primera mano (con la sola limitación de la confidencialidad exigible al "alto comisionado") en torno a una apreciable multitud de cuestiones, integrada por las quejas ciudadanas sobre la actuación de los poderes públicos. Quejas que toman cuerpo de una realidad social por la que también se interesan otros actores como son los estudiosos, periodistas, analistas de todo tipo y expertos en la transmisión de saberes. En el presente informe, sin embargo, los casos individuales se nos muestran en interacción dinámica con el propio esfuerzo de los ciudadanos ante las administraciones por conseguir sus deseos y sus propósitos. La mención de cada conflicto individual se completa con un estado de la cuestión que muestra determinados pliegues de la realidad convirtiéndola así en una realidad más viva y compleja, más cercana a la verdad ideal.

Ante todo, los números

Como en los ejercicios anuales precedentes, la estructura del informe se refleja en un índice, con numerosos apartados o ventanas abiertas al mundo de las administraciones y de los administrados, a los que puede asomarse el lector para orientar adecuadamente su lectura o su consulta. Como es lógico, el condicionamiento de la realidad antes aludida da paso a ligeras variaciones estructurales; pero sustancialmente la estructura es idéntica, lo que facilita claramente su manejo y su análisis comparativo.

Así, aparecen en primer término los principales datos estadísticos globales acerca de la actividad institucional llevada a cabo durante el ejercicio 2009: número de expedientes de queja iniciados y número total de ciudadanos que han solicitado la actuación del Defensor del Pueblo; tipo de expedientes de queja y su procedencia, individual y colectiva; cantidad y características de las investigaciones realizadas como consecuencia de las quejas incoadas de oficio, y número y porcentaje de quejas admitidas a trámite y estado de tramitación de las mismas a 31 de diciembre de 2009. Además, se incluyen separadamente el número y el resultado de las resoluciones institucionales dirigidas a las diferentes administraciones públicas. Por último, se incluyen datos acerca de la actividad de información al ciudadano utilizando los mismos cauces (presencial, telefónico y electrónico) que ya se venían empleando hasta ahora.

Los rezagados del pelotón

Como es notorio, el principio que informa la actuación del Defensor es el principio de la *auctoritas*. Sus resoluciones no tienen fuerza

vinculante (*potestas*). Tan solo pretenden convencer o persuadir desde la perspectiva lógica de los argumentos jurídicos, incluido el de la equidad, que utiliza en el curso del análisis de cada caso, en un marco de cooperación ideal con las administraciones que ha de supervisar. Ahora bien, por eso mismo, tiene tanta importancia la publicidad acerca de las resistencias o deficiencias en esa colaboración de las administraciones a lo largo del proceso de gestión de las quejas. Una publicidad que, de algún modo, resta puntos democráticos a las administraciones que ofrecen algún tipo de resistencia a esa cooperación, mediante la difusión de su actitud negativa. Tanto en el ámbito de las Cortes Generales, en comisión y en pleno, como en el de la repercusión en los medios de información y, en definitiva, en el ánimo de los propios ciudadanos que pueden sopesar esta actitud cuando hayan de emitir su voto.

En este sentido, aparecen en el informe tres grupos de administraciones "rezagadas" y se presentan, respecto a la gravedad de su falta de colaboración, de mayor a menor. En primer lugar, aparecen aquellas administraciones que por una repetida obstaculización a las tareas del Defensor del Pueblo, o de manera insistente con relación a un determinado expediente de queja, deben ser señaladas especialmente como administraciones entorpecedoras, de conformidad con lo previsto en el artículo 18, apartado 2, de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora de la Institución. Tras esta relación, se detallan las administraciones que no han respondido a las solicitudes de información formuladas después de haberse requerido su remisión hasta en tres ocasiones y, por último, las dependencias administrativas que sólo respondieron tras efectuarse un tercer requerimiento. Como en las competiciones ciclistas, cabe distinguir el grupo de cabeza y el pelotón de cola, en el que se integran los que pierden algunos minutos, los que se retrasan considerablemente y los que llegan fuera de control.

Los árboles del bosque de la convivencia

En el capítulo central del informe, se describen de manera abreviada, como es natural, las principales actuaciones sustantivas llevadas a cabo durante el ejercicio 2009. Hay que hacer notar que, a lo largo del texto que compone esta extensa parte de la memoria anual, van apareciendo investigaciones de muy distinta índole y se da cuenta de intervenciones o bien concluidas, sobre las que se puede formular ya una valoración más definitiva, o bien todavía abiertas, cuya ponderación más acabada sólo será posible cuando todos los elementos de estudio se hayan podido reunir. En el mismo sentido, cabe encontrar, sobre los distintos sectores de actividad administrativa involucrados, una referencia a asuntos que han dado lugar ya a recomendaciones o sugerencias junto a otros que, según el caso, no pudieron siquiera ser objeto de una investigación acabada pero que se encuentran íntimamente vinculados con la evolución de situaciones analizadas en otros informes o con manifestaciones de preocupación por parte de los ciudadanos en general. Esta gestión dinámica e interactiva se asemeja, poniendo algo de imaginación, con la actividad de un bosque cada vez más frondoso, integrado por los centros, organismos y dependencias en los que, continuamente, se ponen a punto los procedimientos que pretenden ordenar justa y solidariamente la convivencia de los ciudadanos.

Para la presentación de estos asuntos relacionados con el amplísimo conjunto de actividades llevadas a cabo cerca de las administraciones públicas, se sigue estimando más apropiado plantearla de una manera horizontal y sustantiva, de forma similar a como se reparte el trabajo actualmente entre los distintos servicios de la Institución. Los grandes bloques temáticos por administraciones afectadas y sectores de actividad de las mismas, se siguen repitiendo, aunque en su desarrollo pueden hallarse ligeras variaciones que expresan más concretamente la evolución

de determinados problemas o cuestiones durante el año objeto del informe.

Persuadir desde la *auctoritas*

Como consecuencia de la gestión y de la investigación de los asuntos tratados durante el año, se ofrece de manera agrupada, por administraciones concernidas, el conjunto de las resoluciones finales elaboradas por la institución del Defensor del Pueblo. En consecuencia, se da cuenta de las recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias que se han dirigido a los diferentes responsables de los órganos o dependencias, clasificados según los distintos niveles administrativos y de acuerdo con el resultado obtenido hasta el 31 de diciembre de 2009, en relación con la conformidad de las administraciones destinatarias; es decir, si habían sido aceptadas o rechazadas, o si se encontraban pendientes de contestación. También se incluye el texto de las resoluciones adoptadas por el Defensor del Pueblo acerca de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, en las que se solicitaba que ejerciera su legitimación ante el Tribunal Constitucional. De esta manera se pueden consultar los argumentos jurídicos utilizados para aceptar o rechazar dichas solicitudes, en concreto respecto a las peticiones para interponer recursos de inconstitucionalidad.

Se trata pues de los frutos más evidentes de ese complejo concepto de la *auctoritas* que el Defensor del Pueblo trata de actualizar en cada ejercicio y en cada resolución concreta.

Trabajando en las redes. Conclusiones. Publicaciones

En el penúltimo gran apartado del Informe anual se da información esquemática sobre la actividad institucional desplegada a lo largo del año

2009, no necesariamente vinculada a la actividad ordinaria de supervisión de las administraciones. Algo así como lo que sería el trabajo en una red de cooperación con otras instituciones similares. Las relaciones con otras instituciones del Estado, y en primer lugar el Parlamento; con los comisionados parlamentarios de las comunidades autónomas; con muchos de los representantes de la sociedad y grupos de ciudadanos interesados en la resolución de conflictos, o con las instituciones académicas y los foros de encuentro social y cultural, constituyen una parte indisociable de la labor en general que debe desarrollar el Defensor del Pueblo, en su calidad también de representante constitucional de los intereses ciudadanos. A todo ello se añade, además, la pertinente referencia a las relaciones en el ámbito internacional con otras instituciones homólogas, autoridades extranjeras, institutos supranacionales o con organismos colectivos dedicados, en general, a la promoción y protección de los derechos humanos. En tal sentido, debe subrayarse la importancia de las agrupaciones internacionales de defensores y la apertura de las características de la Institución española a otros panoramas nacionales mediante los procesos de colaboración abiertos por la Unión Europea y la participación en la constitución o el mantenimiento de figuras como la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), o la más reciente Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM).

Se cierra el informe con un resumen brevemente comentado, a modo de conclusión, sobre algunos de los elementos que se consideran más significativos, tratados previamente a lo largo del mismo.

En definitiva, un año más se pone a disposición de todas las personas interesadas un documento, ciertamente extenso, que el Defensor del Pueblo considera de variada utilidad, más allá incluso de su cometido ordinario e inexcusable de servir como instrumento de información para los miembros del Parlamento nacional del que recibe el mandato. Indudablemente podría ser objeto de discusión si resulta oportuno realizar

un planteamiento diferente sobre el modo de presentar la enorme masa de datos que componen la variada y extensa actividad institucional. Podría primarse, según las distintas opiniones, una forma de exposición mucho más selectiva y referida telegráficamente a los contenidos mínimos preceptivos de conformidad con la normativa reguladora de la Institución. Por el contrario, es posible que otras opiniones desearan encontrar en las páginas del informe una exposición mucho más simplificada, próxima y "digerida" sobre todo lo actuado y acontecido, plasmada en un documento de más fácil manejo. En cualquier caso, lo cierto es que se considera que esta memoria documental reúne los elementos suficientes de cada una de esas opciones descritas y aun de otras que sin duda pueden plantearse; eso sin contar con que, por otra parte, la Institución ofrece publicaciones diversas en las que se cumplen esas finalidades de divulgación selectiva y simplificada, como se indica a continuación.

Siguiendo con la práctica de ejercicios anteriores, una vez presentado el documento de manera oficial ante las autoridades parlamentarias, el informe se incorpora inevitablemente a la vida ciudadana diseminando su contenido e influyendo en la opinión pública. Por ello, también este año se ofrecerá una versión muy resumida y en un formato más atractivo, para que todos los que lo deseen puedan hacerse cuando menos una idea sobre los asuntos más importantes aquí tratados. Al mismo tiempo, ambas versiones del informe, la oficial o completa y la más divulgativa, serán incorporadas a la página web institucional permitiendo así que puedan ser consultadas por el mayor número de personas posible. En este sentido, se debe destacar la importancia creciente que la Institución concede a la promoción del uso generalizado de las nuevas tecnologías para acceder a la documentación e información producida desde las instancias públicas, como un elemento esencial para avanzar hacia una verdadera sociedad de la información.

La presentación de una memoria anual como esta siempre es un hito adicional en la vida de la Institución. No es un documento cerrado en

sí mismo, sino que es necesario encajarlo en la dinámica de los anteriores informes y con los que vendrán más adelante. Lo que sí aspira a ser es una fuente de información de primera mano para iniciar y avivar debates sobre asuntos de interés general que a todos nos interesan. O lo que es lo mismo, para ir perfeccionando, año a año, la vigencia y el alcance de los derechos y libertades fundamentales que la Constitución reconoce a los españoles.

II. DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Este capítulo, como viene siendo habitual en los informes anuales de gestión presentados ante las Cortes Generales, recoge de manera ordenada los datos estadísticos más relevantes de la actividad desarrollada por la Institución.

Su estructura, organizada en cinco apartados, se sigue manteniendo porque con ello se facilita al lector una exposición ordenada, clara y en lo posible concisa de la información sobre el ejercicio correspondiente. El primer apartado contiene los datos de carácter general derivados de las diversas quejas formuladas y de los expedientes a que estas han dado lugar a lo largo de 2009, contemplados comparativamente con los de ejercicios anteriores. Así, se refleja el número de ciudadanos que han acudido con sus quejas a la Institución, bien sea individual o colectivamente, junto con las investigaciones de oficio incoadas por el Defensor del Pueblo. También se incluyen en este apartado otros datos de carácter general, extraídos de las distintas quejas, tales como: el género de las personas que las han cursado; su procedencia geográfica, tanto nacional como extranjera; el conducto por el que se han hecho llegar y su ordenación en función de los ámbitos de actividad o áreas funcionales de gestión dentro de las que se han tramitado.

El apartado segundo muestra en cifras el estado de tramitación, a 31 de diciembre de 2009, de los distintos expedientes generados por las diversas quejas formuladas, diferenciadas según su carácter de individuales, colectivas o de oficio, poniendo de manifiesto las que tuvieron su origen en la decisión individual de un ciudadano respecto de aquellas otras que respondieron a la voluntad de un conjunto de ellos, aunque su contenido plantee una petición única o singular, así como a las que surgieron de la propia iniciativa de la Institución, identificadas estas últimas con el código numérico que les fue asignado, dentro de una

relación que además incluye de forma resumida el contenido de cada una de ellas. Por último, junto con las quejas admitidas y el estado de tramitación en que se encuentran, se incluyen en este apartado los datos de las que fueron objeto de inadmisión a trámite y los motivos que determinaron tal decisión.

El tercer apartado recoge la información concerniente a las quejas recibidas en años anteriores, bien porque el expediente a que dieron lugar fue admitido en el año 2009, o bien porque fue reabierto en este año.

El cuarto apartado se dedica a las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo y dirigidas a las distintas administraciones públicas, con expresión de las recomendaciones y sugerencias contenidas en ellas y el grado de respuesta obtenido de la Administración afectada, en cuanto a su admisión o rechazo, total o parcial o, en su caso, si se encuentran pendientes de contestación, todo ello referido al 31 de diciembre de 2009.

En el quinto y último apartado se ponen de manifiesto los datos referidos a la información y la atención prestada por la Institución a los ciudadanos, bien de forma presencial o bien telefónicamente, por medio de la línea denominada 900, o utilizando la web institucional del Defensor del Pueblo.

1. QUEJAS RECIBIDAS Y EXPEDIENTES DE OFICIO INICIADOS EN 2009

Los datos que aparecen recogidos en los cuadros siguientes ofrecen una conclusión destacable: en 2009 se han formulado por los ciudadanos 3.626 quejas de carácter colectivo. O sea, 4.216 quejas colectivas menos en comparación con las planteadas en 2008, lo que si en términos porcentuales supone un descenso del 53,76%, no ha representado, sin embargo, un significativo descenso en el número total de expedientes tramitados, toda vez que se han incrementado las quejas individuales y las promovidas de oficio, en 2.588 y 16 respectivamente.

1.1. Total de ciudadanos que han acudido en queja

El número total de ciudadanos que han formulado sus quejas a lo largo de 2009, alcanzó la cifra de 79.386, una cifra moderadamente más baja que la registrada en 2008 tal y como se refleja en el cuadro siguiente.

CUADRO 1

Ciudadanos que colectiva o individualmente plantearon quejas.
Años 2009 a 2007

	2009	2008	2007
Total ciudadanos	79.386	92.388	38.738

A pesar de ese descenso, el número de ciudadanos que han acudido con sus quejas a la Institución a lo largo de 2009, se mantiene, y aun supera la cantidad media total correspondiente a los últimos años. Ello se explica por la excepcionalidad que supuso el ejercicio de 2008, en cuanto al número elevado de ciudadanos que participó en la remisión de quejas colectivas.

1.2. Total de expedientes de queja e investigaciones de oficio

La comparación del número total de expedientes de queja tramitados en los tres últimos ejercicios, según su distinta tipología, ofrece los datos que figuran en el cuadro siguiente.

CUADRO 2

Expedientes de queja e investigaciones de oficio.
Años 2009 a 2007

	2009	2008	2007
Colectivas	3.626	7.842	2.857
Individuales	18.392	15.804	14.254
Oficio	269	253	262
Total	**22.287**	**23.899**	**17.373**

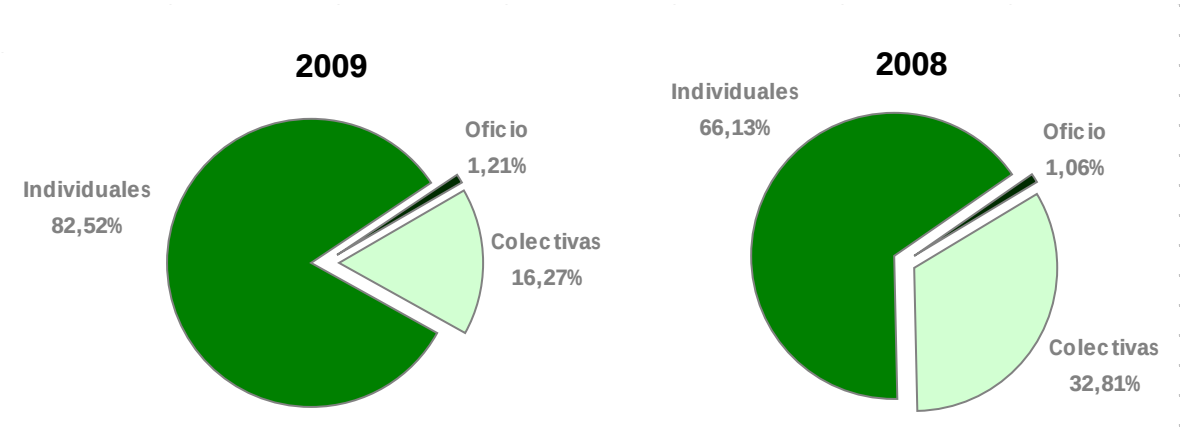
La información numérica del cuadro anterior muestra que durante el año 2009 se ha registrado un total de 22.287 expedientes, que incluyen los originados por las quejas individuales y colectivas formuladas por los ciudadanos y los iniciados por las investigaciones de oficio promovidas por la propia Institución, lo que supone que en 2009 se han registrado un total de 1.612 expedientes menos respecto del año 2008, lo que representa un ligero decremento en términos porcentuales del 6,75%. Por otro lado, este cuadro refleja claramente la fluctuación interanual de la cifra total de expedientes, muy dependiente del carácter de los mismos, en concreto de las variaciones en el número de quejas colectivas, que ha descendido respecto del año 2008 pero que es notablemente superior al de las registradas en 2007.

También se constata por las cifras reflejadas en el anterior cuadro que los expedientes de queja han aumentado en su modalidad de individuales, en un 16,38% respecto del año 2008 y en un 29,03%

comparativamente con 2007. Se ha alcanzado la cifra de 18.392 que es la mayor registrada desde los comienzos de la Institución. Los expedientes generados por las investigaciones de oficio, de los que se han abierto un total de 269 en 2009, es una cifra superior tanto respecto a 2007 como a 2008, representando un incremento porcentual del 6,32% en relación con el último año. Esta cifra es también la mayor registrada en todos los ejercicios.

GRÁFICO 1

Distribución porcentual de los expedientes de queja registrados e investigaciones de oficio abiertas durante 2009, en comparación con 2008



Respecto del origen de los expedientes de queja registrados en 2009, el anterior gráfico pone de manifiesto que el mayor número de ellos proviene de quejas individuales, pues representa el 82,52% del total, si bien, en comparación con los expedientes registrados en 2008, se observa que han aumentado su peso dentro del conjunto respecto de los originados por las quejas de carácter colectivo que han pasado de representar un 32,81% a suponer solo un 16,27%.

1.3. Distribución de las quejas

1.3.1. Distribución según el género de los ciudadanos

El cuadro siguiente refleja los porcentajes de expedientes de queja registrados desde el año 2006, según el género de los reclamantes que los promovieron.

CUADRO 3

Expedientes de queja registrados según el género de quien los promueve.
Años 2009 a 2006

	2009	2008	2007	2006
Hombres	62%	61%	59%	57%
Mujeres	38%	39%	41%	43%

Como puede observarse, la variación porcentual se mantiene dentro de unos límites muy similares y constantes para el periodo considerado; en cualquier caso, se trata de oscilaciones que no permiten formular conclusiones generalizadas de carácter causal ni circunstancial.

1.3.2. Distribución de las quejas por su procedencia geográfica

a) De procedencia nacional

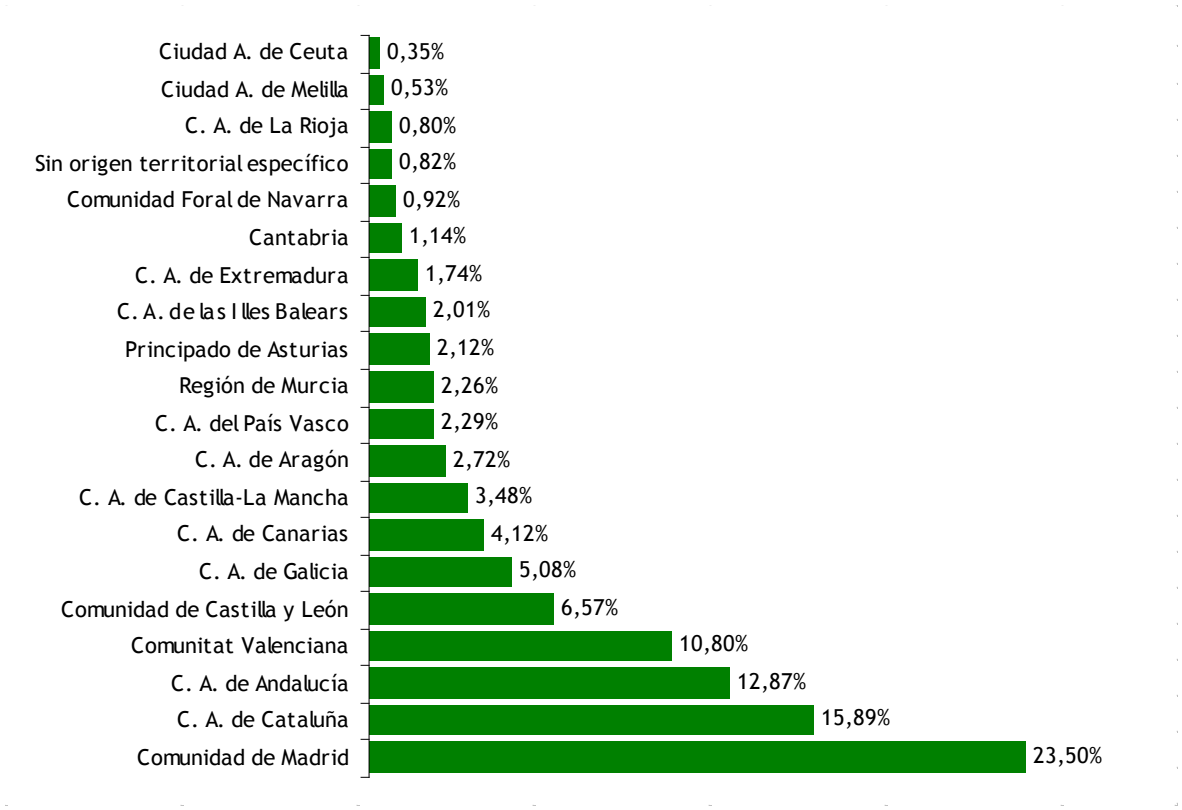
Los 22.018 expedientes de queja registrados en 2009, sin contar lógicamente los incoados de oficio, presentan las características siguientes según su origen geográfico. En una primera aproximación se distinguen los de origen nacional, que fueron 21.693 (el 98,52%), de los procedentes del extranjero, que fueron 325 (el 1,48%). En los cuadros y gráficos siguientes se ofrece una visión detallada de esta variable, por comunidades autónomas y provincias.

GRÁFICO 2

Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2009

GRÁFICO 3

Porcentaje de las quejas recibidas según comunidades autónomas. Año 2009



CUADRO 4

Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2009 y 2008

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre Comunidad Autónoma		% sobre Total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO						
ÁLAVA	61	76	12,30	11,24	0,28	0,33
GUIPÚZCOA	168	146	33,87	21,60	0,77	0,63
VIZCAYA	267	454	53,83	67,16	1,23	1,94
Total	**496**	**676**	**100,00%**	**100,00%**	**2,29%**	**2,90%**
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA						
BARCELONA	2.699	1.751	78,32	76,70	12,44	7,52
GIRONA	349	179	10,13	7,84	1,61	0,77
LLEIDA	136	106	3,95	4,64	0,63	0,46
TARRAGONA	262	247	7,60	10,82	1,21	1,05
Total	**3.446**	**2.283**	**100,00%**	**100,00%**	**15,89%**	**9,80%**
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA						
A CORUÑA	550	814	49,95	49,01	2,54	3,49
LUGO	138	229	12,53	13,79	0,64	0,98
OURENSE	81	225	7,36	13,55	0,37	0,97
PONTEVEDRA	332	393	30,15	23,66	1,53	1,69
Total	**1.101**	**1.661**	**100,00%**	**100,00%**	**5,08%**	**7,13%**
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA						
ALMERÍA	173	238	6,20	8,63	0,80	1,02
CÁDIZ	399	449	14,29	16,29	1,84	1,93
CÓRDOBA	244	239	8,74	8,67	1,12	1,03
GRANADA	352	297	12,61	10,77	1,62	1,28
HUELVA	105	157	3,76	5,69	0,48	0,67
JAÉN	157	210	5,62	7,62	0,72	0,90
MÁLAGA	564	577	20,20	20,93	2,60	2,48
SEVILLA	798	590	28,58	21,40	3,68	2,53
Total	**2.792**	**2.757**	**100,00%**	**100,00%**	**12,87%**	**11,84%**
PRINCIPADO DE ASTURIAS						
Total	**459**	**500**	**100,00%**	**100,00%**	**2,12%**	**2,15%**
CANTABRIA						
Total	**247**	**225**	**100,00%**	**100,00%**	**1,14%**	**0,97%**
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA						
Total	**174**	**184**	**100,00%**	**100,00%**	**0,80%**	**0,79%**

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
REGIÓN DE MURCIA						
Total	**490**	**699**	**100,00%**	**100,00%**	**2,26%**	**3,00%**
COMUNITAT VALENCIANA						
ALICANTE	906	970	38,67	34,83	4,18	4,16
CASTELLÓN	215	265	9,18	9,52	0,99	1,14
VALENCIA	1.222	1.550	52,16	55,66	5,63	6,66
Total	**2.343**	**2.785**	**100,00%**	**100,00%**	**10,80%**	**12,96%**
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN						
HUESCA	80	138	13,54	20,60	0,37	0,59
TERUEL	47	47	7,95	7,01	0,22	0,20
ZARAGOZA	464	485	78,51	72,39	2,14	2,09
Total	**591**	**670**	**100,00%**	**100,00%**	**2,72%**	**2,88%**
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA-LA MANCHA						
ALBACETE	112	666	14,81	43,22	0,52	2,86
CIUDAD REAL	159	171	21,03	11,10	0,73	0,73
CUENCA	75	288	9,92	18,69	0,35	1,24
GUADALAJARA	124	95	16,40	6,16	0,57	0,41
TOLEDO	286	321	37,83	20,83	1,32	1,38
Total	**756**	**1.541**	**100,00%**	**100,00%**	**3,48%**	**6,62%**
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS						
LAS PALMAS	504	598	56,44	59,98	2,32	2,57
SANTA CRUZ DE TENERIFE	389	399	43,56	40,02	1,79	1,71
Total	**893**	**997**	**100,00%**	**100,00%**	**4,12%**	**4,28%**
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA						
Total	**199**	**196**	**100,00%**	**100,00%**	**0,92%**	**0,84%**
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA						
BADAJOZ	210	350	55,56	59,73	0,97	1,50
CÁCERES	168	236	44,44	40,27	0,77	1,02
Total	**378**	**586**	**100,00%**	**100,00%**	**1,74%**	**2,52%**
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS						
Total	**437**	**402**	**100,00%**	**100,00%**	**2,01%**	**1,73%**

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	Número		% sobre			
			Comunidad Autónoma		Total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
COMUNIDAD DE MADRID						
Total	**5.098**	**5.092**	**100,00%**	**100,00%**	**23,50%**	**21,86%**
COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN						
ÁVILA	55	76	3,86	5,13	0,25	0,33
BURGOS	200	215	14,04	14,51	0,92	0,92
LEÓN	314	415	22,04	28,00	1,45	1,78
PALENCIA	158	82	11,09	5,53	0,73	0,35
SALAMANCA	186	152	13,05	10,26	0,86	0,65
SEGOVIA	87	73	6,11	4,93	0,40	0,31
SORIA	34	39	2,39	2,63	0,16	0,17
VALLADOLID	315	372	22,11	25,10	1,45	1,60
ZAMORA	76	58	5,33	3,91	0,35	0,25
Total	**1.425**	**1.482**	**100,00%**	**100,00%**	**6,57%**	**6,36%**
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA						
Total	**77**	**100**	**100,00%**	**100,00%**	**0,35%**	**0,43%**
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA						
Total	**114**	**107**	**100,00%**	**100,00%**	**0,53%**	**0,46%**
SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO						
Total	**177**	**348**	**100,00%**	**100,00%**	**0,82%**	**1,48%**
Total	**21.693**	**23.291**				

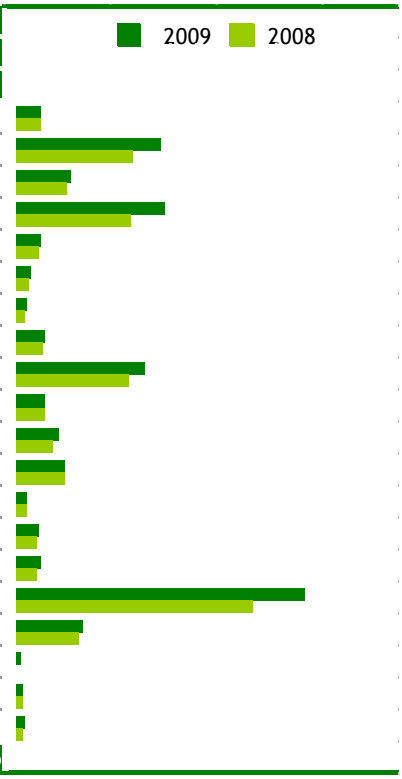
Como viene siendo habitual, un número importante de quejas, tanto de tipo individual como colectivo, proviene de las comunidades autónomas con más población, ocupando el primer lugar la Comunidad de Madrid (23,50%), seguida en orden de importancia numérica global por las originadas en Cataluña (15,89%), Andalucía (12,87%) y la Comunitat Valenciana (10,80%).

Las siguientes tablas reflejan la distribución por comunidades autónomas de los expedientes de queja según su tipología individual o colectiva en 2009, así como su número y porcentaje, en comparación con las registradas en 2008.

CUADRO 5

Expedientes de queja individual y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2009 y 2008

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Individuales			
	Número		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008
C. A. del País Vasco	400	382	2,21	2,47
C. A. de Cataluña	2.322	1.875	12,85	12,13
C. A. de Galicia	882	810	4,88	5,24
C. A. de Andalucía	2.393	1.845	13,24	11,93
Principado de Asturias	402	365	2,22	2,36
Cantabria	220	201	1,22	1,30
C. A. de La Rioja	162	136	0,90	0,88
Región de Murcia	437	434	2,42	2,81
Comunitat Valenciana	2.056	1.794	11,38	11,60
C. A. de Aragón	462	445	2,56	2,88
C. A. de Castilla-La Mancha	674	579	3,73	3,75
C. A. de Canarias	766	771	4,24	4,99
Comunidad Foral de Navarra	163	167	0,90	1,08
C. A. de Extremadura	353	308	1,95	1,99
C. A. de las Illes Balears	398	332	2,20	2,15
Comunidad de Madrid	4.650	3.794	25,73	24,54
Comunidad de Castilla y León	1.061	990	5,87	6,40
Ciudad A. de Ceuta	58	38	0,32	0,25
Ciudad A. de Melilla	102	93	0,56	0,60
* Sin origen territorial específico	113	101	0,63	0,65
Total	**18.074**	**15.460**	**100,00%**	**100,00%**

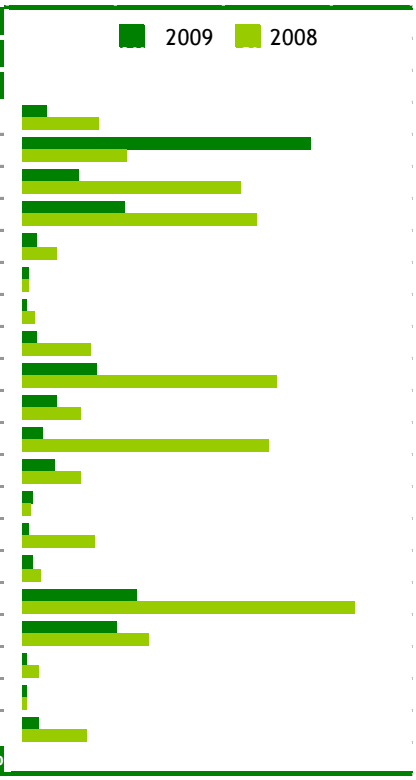


* Quejas recibidas por correo electrónico, en el que no se determina su origen o procedencia.

CUADRO 6

Expedientes de queja colectiva y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2009 y 2008

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Colectivas			
	Número		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008
C. A. del País Vasco	96	294	2,65	3,75
C. A. de Cataluña	1.124	408	31,06	5,21
C. A. de Galicia	219	851	6,05	10,87
C. A. de Andalucía	399	912	11,03	11,65
Principado de Asturias	57	135	1,58	1,72
Cantabria	27	24	0,75	0,31
C. A. de La Rioja	12	48	0,33	0,61
Región de Murcia	53	265	1,46	3,38
Comunitat Valenciana	287	991	7,93	12,65
C. A. de Aragón	129	225	3,56	2,87
C. A. de Castilla-La Mancha	82	962	2,27	12,28
C. A. de Canarias	127	226	3,51	2,89
Comunidad Foral de Navarra	36	29	0,99	0,37
C. A. de Extremadura	25	278	0,69	3,55
C. A. de las Illes Balears	39	70	1,08	0,89
Comunidad de Madrid	448	1.298	12,38	16,58
Comunidad de Castilla y León	364	492	10,06	6,28
Ciudad A. de Ceuta	19	62	0,53	0,79
Ciudad A. de Melilla	12	14	0,33	0,18
* Sin origen territorial específico	64	247	1,77	3,17
Total	**3.619**	**7.831**	**100,00%**	**100,00%**



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

b) De procedencia extranjera

El número total de quejas procedentes del extranjero ha sido en 2009 de 325. Esta cifra supone un descenso respecto de cada uno de los tres años anteriores, tal y como se refleja comparativamente en el cuadro siguiente. De entre ellas las más numerosas han sido las provenientes del Reino Unido, Francia y Alemania, en cuanto a los países miembros de la Unión Europea; Argentina, Colombia y Cuba respecto a países iberoamericanos, y Marruecos entre los africanos.

CUADRO 7

Quejas procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2009 a 2006

PAÍS DE ORIGEN	2009	2008	2007	2006
Alemania	25	21	21	20
Arabia Saudí	1	0	0	0
Argelia	1	1	0	8
Argentina	18	37	44	32
Australia	1	1	1	0
Austria	2	3	3	0
Bélgica	15	10	13	10
Bolivia	2	5	7	3
Bosnia-Herzegovina	0	0	0	2
Brasil	10	15	14	6
Bulgaria	2	0	0	0
Burkina Faso	1	0	0	0
Canadá	0	4	1	2
Chile	2	5	10	5
Chipre	1	0	0	0
Colombia	17	23	16	6
Costa Rica	4	1	1	4
Cuba	16	11	11	8
Dinamarca	2	1	2	0
Ecuador	11	9	5	9
Egipto	1	1	0	0
ElSalvador	0	0	1	1
Emiratos Árabes Unidos	1	0	0	0
Eslovaquia	2	1	0	3
Estados Unidos	15	17	57	18
Etiopía	0	0	1	0
Finlandia	1	1	2	0
Francia	26	26	25	59
Gabón	1	0	0	0
Grecia	5	0	1	1
Guatemala	1	0	1	0
Guinea Ecuatorial	1	1	0	0
Holanda	8	6	6	2
Honduras	1	3	3	0
Hungría	0	0	2	1
India	1	0	0	0
Indonesia	1	0	0	0
Irlanda	0	1	2	3

PAÍS DE ORIGEN	2009	2008	2007	2006
Israel	0	1	2	0
Italia	11	4	10	9
Japón	0	2	0	0
Jordania	0	0	0	1
Kirguizistán	0	0	1	0
Letonia	1	0	1	0
Libia	1	0	0	0
Liechtenstein	0	1	0	0
Luxemburgo	0	2	2	0
Malta	0	1	0	1
Marruecos	15	25	27	24
México	2	12	11	9
Mongolia	0	0	1	0
Nicaragua	0	3	2	1
Noruega	1	3	0	0
Pakistán	0	0	2	1
Panamá	2	1	4	2
Paraguay	0	1	0	0
Perú	12	17	12	17
Polonia	4	3	0	1
Portugal	7	9	11	14
Principado de Andorra	1	4	3	3
Puerto Rico	1	1	1	0
Reino Unido	38	38	21	28
República Checa	1	1	0	2
República Dominicana	5	3	6	2
Rusia	0	0	2	0
Sáhara Occidental	0	2	0	0
Senegal	2	0	0	0
Sudáfrica	1	0	0	1
Suecia	1	1	2	1
Suiza	9	5	3	7
Taiwán, provincia de China	0	0	1	0
Turquía	1	0	1	1
Ucrania	2	3	1	1
Uruguay	5	3	2	5
Venezuela	6	5	6	11
Total	**325**	**355**	**385**	**345**

1.3.3. Distribución según la vía de remisión de los expedientes de queja

Las quejas que dan lugar a la apertura del oportuno expediente pueden clasificarse según los cauces por los que llegaron al Defensor del Pueblo. Así queda recogido en la distribución que figura en los siguientes cuadros.

CUADRO 8

Procedencia de los expedientes de queja según la vía de remisión. Año 2009

VÍA	Número	% sobre total
Directa (individuales y colectivas)	19.963	90,67
Comisionados parlamentarios autonómicos	1.976	8,97
Diversas entidades y organismos	79	0,36
Total	**22.018**	**100 %**

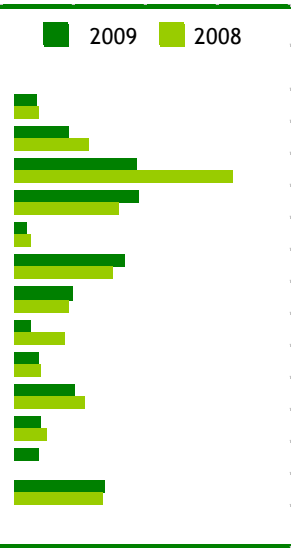
Respecto a los expedientes de queja procedentes de los comisionados parlamentarios autonómicos, tal y como reflejan los datos contenidos en el cuadro siguiente, el mayor número de ellos proviene, por orden de importancia numérica y porcentual, del Valedor do Pobo gallego, seguido del Defensor del Pueblo Andaluz, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y del Procurador del Común de Castilla y León, respectivamente.

Entre los expedientes encauzados por "diversas entidades y organismos" destaca el aumento de los generados en la esfera municipal (por envío de las oficinas municipales de información al consumidor y de los propios ayuntamientos).

CUADRO 9

Distribución porcentual y expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos. Años 2009 y 2008

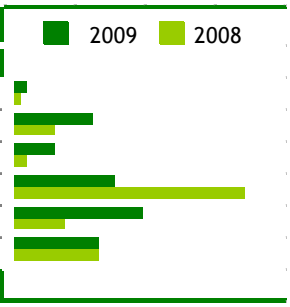
PROCEDENCIA	Número		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008
Ararteko	57	62	2,88	2,74
Síndic de Greuges	143	195	7,24	8,62
Valedor do Pobo	325	581	16,45	25,67
Defensor del Pueblo Andaluz	332	274	16,80	12,11
Procuradora General del Principado de Asturias	34	41	1,72	1,81
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	293	260	14,83	11,49
Justicia de Aragón	155	141	7,84	6,23
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	41	135	2,07	5,97
Defensor del Pueblo Riojano	65	70	3,29	3,09
Diputado del Común	161	184	8,15	8,13
Defensor del Pueblo de Navarra	67	84	3,39	3,71
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	66	0	3,34	0,00
Procurador del Común de Castilla y León	237	236	11,99	10,43
Total	**1.976**	**2.263**	**100,00%**	**100,00%**



CUADRO 10

Distribución porcentual y expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismos. Años 2009 y 2008

PROCEDENCIA	Número		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008
Delegaciones del Gobierno	2	1	2,53	1,33
Organismos autonómicos	14	7	17,72	9,33
Ayuntamientos	7	2	8,86	2,67
Defensores municipales	18	41	22,78	54,67
Oficinas Municipales de Información al Consumidor	23	9	29,11	12,00
Defensores extranjeros	15	15	18,99	20,00
Total	**79**	**75**	**100,00%**	**100,00%**



1.3.4. Distribución de los expedientes de queja por sectores

En el cuadro siguiente se recoge información relativa al contenido material de los expedientes de queja registrados durante el año 2009, distribuidos según las ocho áreas de gestión que operan en la Institución. Dentro de cada área se especifican las materias concretas que han sido objeto de las quejas (individuales, colectivas y de oficio).

CUADRO 11

Distribución por áreas de gestión y por materias de los expedientes de queja registrados durante el año 2009

SECTORES	Colectivas	Individuales	Oficio	Total
Administración Económica				
Haciendas y tributos	989	868	2	1.859
Ordenación económica	707	1.102	2	1.811
Telecomunicaciones y servicios postales	29	1.098		1.127
Infraestructuras y transporte	43	520	10	573
Industria, energía y comercio	12	513	21	546
En estudio		271		271
Agricultura, ganadería y pesca		33		33
Total	**1.780**	**4.405**	**35**	**6.220**
Sanidad y Política Social				
Trabajo y Seguridad Social	22	1.203	1	1.226
Política social		807	69	876
Sanidad	103	604	19	726
Consumo		267	2	269
En estudio		70		70
Total	**125**	**2.951**	**91**	**3.167**
Función y Empleo Públicos				
Personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	972	257	5	1.234
Funcionarios, personal laboral y estatutario de la Administración General del Estado, de la Seguridad Social, de las CC. AA. y de las Corporaciones Locales	162	934	24	1.120
En estudio		132		132
Jueces y Magistrados, Fiscales y personal al servicio de la Administración de Justicia y de Instituciones Penitenciarias		67		67
Fedatarios públicos		1		1
Total	**1.134**	**1.391**	**29**	**2.554**

SECTORES	Colectivas	Individuales	Oficio	Total
Justicia y Violencia Doméstica				
Administración de Justicia	191	1.523	18	1.732
Registros		544	5	549
Víctimas de delitos	31	67		98
En estudio		34	1	35
Fedatarios públicos		23		23
Libertad religiosa		13		13
Total	**222**	**2.204**	**24**	**2.450**
Ordenación Territorial				
Urbanismo y vivienda	58	1.486	24	1.568
Medio ambiente	6	553	3	562
En estudio	107	153		260
Ordenación y planificación territorial		5		5
Total	**171**	**2.197**	**27**	**2.395**
Defensa e Interior				
Seguridad ciudadana y vial	99	1.111	1	1.211
Administración penitenciaria		569	10	579
Interior	66	311	3	380
En estudio		12		12
Defensa		9		9
Total	**165**	**2.012**	**14**	**2.191**
Educación y Cultura				
Educación		804	19	823
Organización y régimen jurídico de las Corporaciones Locales	29	248		277
Medios de comunicación		174	18	192
Protección de datos y propiedad intelectual		180		180
Otras materias		104		104
Procedimiento administrativo, responsabilidad patrimonial y publicaciones oficiales		86		86
Derecho de asociación, régimen electoral y estadística		69		69
Cultura y deporte		50	1	51
En estudio		16		16
Total	**29**	**1.731**	**38**	**1.798**
Inmigración y Asuntos Exteriores				
Extranjería e inmigración		1.370	6	1.376
Asuntos exteriores		54		54
En estudio		45	5	50
Emigración		23		23
Racismo y xenofobia		9		9
Total		**1.501**	**11**	**1.512**
Total	**3.626**	**18.392**	**269**	**22.287**

Tomando en consideración la totalidad de los expedientes de queja gestionados, derivados de las reclamaciones ciudadanas, el número más elevado de ellos se dirige a las de carácter económico, seguidos de los concernientes a la sanidad y asuntos de carácter social, a la justicia y violencia doméstica y a la ordenación territorial, que incluye además las cuestiones relacionadas con el medio ambiente.

En cuanto a variaciones más significativas, cabe citar el aumento registrado respecto del ejercicio anterior en las quejas individuales en materia de "Trabajo y Seguridad Social" y el ligero incremento total observado en las áreas de Defensa e Interior, Justicia y Violencia Doméstica, Inmigración y Asuntos Exteriores, y Educación y Cultura. Por contra, se observa un menor número total en cuanto a gestión de expedientes en los sectores de Administración Económica, Función y Empleo Públicos y Ordenación Territorial.

Las investigaciones de oficio más numerosas son las relativas a cuestiones de sanidad y política social, educación y cultura, administración económica, función y empleo públicos, ordenación territorial y medio ambiente, y justicia y violencia doméstica, por este orden.

2. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

En este epígrafe, se analiza el estado de tramitación de las quejas. Los datos que se recogen en el cuadro siguiente reflejan la correspondiente situación a 31 de diciembre de 2009.

CUADRO 12

Situación de los expedientes de queja e investigaciones de oficio en 2009, a 31 de diciembre

SITUACIÓN	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Admitidas a trámite	**261**	**97,03**	**6.433**	**34,98**	**1.766**	**48,70**	**8.460**	**37,96**
En trámite	160	59,48	3.310	18,00	1.575	43,44	5.045	22,64
Concluidas	101	37,55	3.115	16,94	191	5,27	3.407	15,29
En suspenso	0	0,00	8	0,04	0	0,00	8	0,04
No admitidas a trámite	**0**	**0,00**	**9.879**	**53,71**	**1.709**	**47,13**	**11.588**	**51,99**
Pendiente datos del interesado	**1**	**0,37**	**636**	**3,46**	**0**	**0,00**	**637**	**2,86**
En estudio	**7**	**2,60**	**1.444**	**7,85**	**151**	**4,16**	**1.602**	**7,19**
Total	**269**	**100,00%**	**18.392**	**100,00%**	**3.626**	**100,00%**	**22.287**	**100,00%**

Con relación a las quejas no admitidas a trámite debe reiterarse, una vez más, que todas ellas son atentamente estudiadas, y cuando están incursas en alguno de los motivos de inadmisión establecidos por la Ley Orgánica 3/1981, reguladora de esta Institución, son calificadas como tales. Además, en todos y cada uno de los casos, sin excepción, se da puntual información al ciudadano sobre los motivos de la decisión, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la citada ley orgánica, y se le orienta y suministra información adicional que pueda serle de utilidad para la resolución de los problemas planteados, sugiriendo, en su caso, las vías de solución a su alcance.

2.1. Expedientes de queja individual

Abundando en lo dicho anteriormente, los motivos de no admisión de quejas individuales en el año 2009 han sido los que se incluyen en el cuadro siguiente:

CUADRO 13

Motivos de no admisión de quejas individuales. Año 2009

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Presentación por autoridad con competencia en el caso	14
Carencia de fundamentos	90
Conflicto particular ajeno a la Administración	314
Desistimiento	30
Inexistencia de pretensión	24
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	161
Intervención judicial	953
Falta de actuación administrativa previa	1.493
Sin actividad de los poderes públicos	458
Sin contestación a defecto subsanable	35
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	475
Sólo se envía información	200
Sólo se solicita información	239
Sin indicios de irregularidad administrativa	3.133
Inexistencia de interés legítimo	43
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	7
Sin fundamentos para interponer el recurso	28
Varios motivos de no admisión concurrentes	1.828
Perjuicios a terceros	6
Plazo superior a un año	22
Queja anónima	1
Resuelto sin intervención del Defensor	151
Sentencia firme	174
Total	**9.879**

De los datos contenidos en el cuadro que sigue, respecto a los expedientes de queja individual tramitados y de las investigaciones de oficio incoadas ante las administraciones públicas, es de significar que los

más numerosos han sido los concernientes a la Administración General del Estado, seguidos de aquellos en que no resultaba necesario una investigación específica, pues se refiere a las quejas que, habiendo sido admitidas a trámite, ya fueron investigadas con ocasión de otras quejas que presentaban problemas análogos, seguidos de los dirigidos a la Administración Autonómica y a la Administración local.

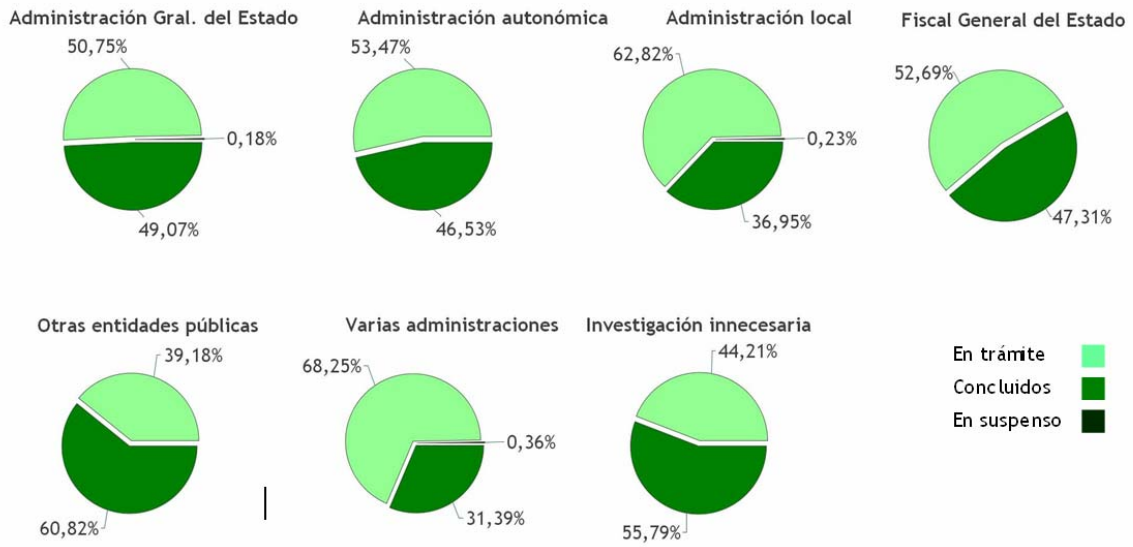
CUADRO 14

Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio, tramitados ante la Administración, en 2009

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	1.387	1.341	5	2.733
Administración autonómica	554	482	0	1.036
Administración local	539	317	2	858
Fiscal General del Estado	98	88	0	186
Otras entidades públicas	38	59	0	97
Varias administraciones	187	86	1	274
Investigación innecesaria	667	843	0	1.510
Total	**3.470**	**3.216**	**8**	**6.694**

GRÁFICO 4

Distribución porcentual de los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio tramitados ante la Administración. Año 2009



En los dos cuadros que se presentan a continuación se recoge el detalle de los expedientes de queja del año 2009, de carácter individual o incoados de oficio, tramitados respectivamente ante la Administración General del Estado y con órganos dependientes de las comunidades autónomas.

CUADRO 15

Detalle de la tramitación ante la Administración General del Estado. Año 2009.
Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	3	1	0	4
Ministerio de la Presidencia	91	98	5	194
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	122	105	0	227
Ministerio de Ciencia e Innovación	3	3	0	6
Ministerio de Cultura	2	1	0	3
Ministerio de Defensa	27	18	0	45
Ministerio de Economía y Hacienda	138	87	0	225
Ministerio de Educación	59	52	0	111
Ministerio de Fomento	145	119	0	264
Ministerio de Igualdad	0	1	0	1
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	87	24	0	111
Ministerio del Interior	229	294	0	523
Ministerio de Justicia	220	122	0	342
Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino	30	7	0	37
Ministerio de Sanidad y Política Social	14	12	0	26
Ministerio de Trabajo e Inmigración	85	141	0	226
Ministerio de Vivienda	44	131	0	175
Administración periférica	1	10	0	11
Varios departamentos ministeriales	87	115	0	202
Total	**1.387**	**1.341**	**5**	**2.733**

Por lo que respecta al cuadro anterior, puede observarse que una vez más el mayor número de expedientes tramitados corresponde al Ministerio del Interior, debido sobre todo a que entre sus competencias se incluyen las de carácter penitenciario, junto con los dirigidos al Ministerio de Justicia, y el menor número a los seguidos ante los Ministerios de Igualdad, de Cultura y de Presidencia del Gobierno.

CUADRO 16

Detalle de la tramitación ante las administraciones autonómicas. Año 2009.
Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
C. A. de Cataluña	4	2	0	6
C. A. del País Vasco	9	3	0	12
C. A. de Galicia	23	16	0	39
Cantabria	14	15	0	29
Principado de Asturias	18	21	0	39
C. A. de Andalucía	56	48	0	104
Región de Murcia	18	16	0	34
C. A. de Aragón	11	12	0	23
C. A. de Castilla-La Mancha	20	17	0	37
Comunitat Valenciana	56	52	0	108
C. A. de La Rioja	7	4	0	11
C. A. de Extremadura	17	16	0	33
C. A. de Canarias	50	13	0	63
Comunidad de Castilla y León	29	39	0	68
C. A. de las Illes Balears	15	13	0	28
Comunidad de Madrid	182	188	0	370
Comunidad Foral de Navarra	7	4	0	11
Ciudad A. de Ceuta	5	0	0	5
Ciudad A. de Melilla	11	3	0	14
Varias CC.AA.	2	0	0	2
Total	**554**	**482**	**0**	**1.036**

En el siguiente cuadro se detallan las tipologías de las conclusiones de los expedientes de queja individual y de las investigaciones de oficio en 2009. La aparente contradicción entre los escasos expedientes tramitados ante la Comunidad Autónoma de Cataluña y el gran número de quejas enviadas desde esa Comunidad, se debe a la circunstancia de la regulación estatutaria vigente sobre la que aun se encuentra pendiente la pertinente resolución por parte del Tribunal Constitucional.

CUADRO 17

Tipos de conclusiones de los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio, según administraciones. Año 2009

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Administración Gral. del Estado	672	425	66	178	1.341
Administración autonómica	170	140	29	143	482
Administración local	168	97	13	39	317
Fiscal General del Estado	65	9	2	12	88
Otras entidades públicas	49	4	2	4	59
Varias administraciones	22	29	6	29	86
Investigación innecesaria	496	134	97	116	843
Total	**1.642**	**838**	**215**	**521**	**3.216**

CUADRO 18

Detalle de los tipos de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio en relación con la Administración General del Estado. Año 2009

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Presidencia del Gobierno	0	0	1	0	1
Ministerio de la Presidencia	40	36	2	20	98
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	66	18	5	16	105
Ministerio de Ciencia e Innovación	1	1	0	1	3
Ministerio de Cultura	0	1	0	0	1
Ministerio de Defensa	12	2	1	3	18
Ministerio de Economía y Hacienda	38	33	3	13	87
Ministerio de Educación	23	24	0	5	52
Ministerio de Fomento	59	28	29	3	119
Ministerio de Igualdad	1	0	0	0	1
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	19	2	0	3	24
Ministerio del Interior	175	73	11	35	294
Ministerio de Justicia	73	34	3	12	122
Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino	2	2	2	1	7
Ministerio de Sanidad y Política Social	5	1	0	6	12
Ministerio de Trabajo e Inmigración	57	48	6	30	141
Ministerio de Vivienda	62	68	0	1	131
Administración periférica	6	3	0	1	10
Varios departamentos ministeriales	33	51	3	28	115
Total	**672**	**425**	**66**	**178**	**1.341**

CUADRO 19

Tipos detallados de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio en relación con las administraciones autonómicas. Año 2009

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
C. A. de Cataluña	0	0	0	2	2
C. A. del País Vasco	2	0	0	1	3
C. A. de Galicia	3	7	2	4	16
Cantabria	7	5	0	3	15
Principado de Asturias	6	1	3	11	21
C. A. de Andalucía	21	11	2	14	48
Región de Murcia	7	5	0	4	16
C. A. de Aragón	5	4	0	3	12
C. A. de Castilla-La Mancha	9	3	0	5	17
Comunitat Valenciana	13	21	5	13	52
C. A. de La Rioja	0	0	0	4	4
C. A. de Extremadura	5	2	1	8	16
C. A. de Canarias	5	4	0	4	13
Comunidad de Castilla y León	14	10	3	12	39
C. A. de las Illes Balears	8	0	0	5	13
Comunidad de Madrid	63	67	12	46	188
Comunidad Foral de Navarra	0	0	0	4	4
Ciudad A. de Melilla	2	0	1	0	3
Total	**170**	**140**	**29**	**143**	**482**

2.2. Expedientes de queja colectiva

El conjunto de quejas colectivas tramitadas en 2009 ha generado un total de 3.626 expedientes.

Las quejas planteadas por un número significativo de ciudadanos y su contenido, resumido sucintamente, se ofrecen en anexo al final del presente capítulo.

Los datos cuantitativos referidos a la tramitación de estos expedientes, se muestran en el cuadro siguiente.

CUADRO 20

Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva, a 31 de diciembre de 2009

SITUACIÓN	Nº	%
Admitidas a trámite	**1.766**	**48,70**
En trámite	1.575	43,44
Concluidas	191	5,27
No admitidas a trámite	**1.709**	**47,13**
En estudio	**151**	**4,16**
Total	**3.626**	**100,00%**

Las quejas colectivas no admitidas a trámite en 2009 tuvieron como causas o motivos de no admisión los recogidos en el cuadro que sigue.

CUADRO 21

Causas de no admisión de los expedientes de queja colectiva. Año 2009

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Carencia de fundamentos	87
Falta de actuación administrativa previa	89
Sin indicios de irregularidad administrativa	66
Varios motivos de no admisión concurrentes	1.467
Total	**1.709**

Tal y como se ha expresado en el apartado correspondiente a los expedientes de queja individual, en los cuadros siguientes se detallan los expedientes de queja colectiva tramitados en 2009 ante las distintas administraciones públicas, especificando los organismos y entidades públicas concernidos.

CUADRO 22

Expedientes de queja colectiva tramitados ante las distintas administraciones, en 2009

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	Total
Administración Gral. del Estado	753	35	788
Administración autonómica	22	45	67
Administración local	29	0	29
Fiscal General del Estado	120	0	120
Otras entidades públicas	337	0	337
Varias administraciones	313	12	325
Investigación innecesaria	1	99	100
Total	**1.575**	**191**	**1.766**

CUADRO 23

Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante la Administración General del Estado, en 2009

MINISTERIOS	En trámite	Concluidos	Total
Ministerio de Defensa	721	0	721
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	0	29	29
Ministerio de Vivienda	32	0	32
Varios departamentos ministeriales	0	6	6
Total	**753**	**35**	**788**

CUADRO 24

Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante las administraciones autonómicas, en 2009

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	En trámite	Concluidos	Total
C. A. de Andalucía	22	0	22
C. A. de Canarias	0	27	27
Comunidad de Madrid	0	18	18
Total	**22**	**45**	**67**

En el siguiente cuadro se detallan, en columna, los diferentes tipos de conclusiones de los expedientes de queja colectiva en 2009.

CUADRO 25

Tipos de conclusiones de los expedientes de queja colectiva, según administraciones. Año 2009

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Total
Administración Gral. del Estado	29	6	0	35
Administración autonómica	45	0	0	45
Varias administraciones	0	0	12	12
Investigación innecesaria	99	0	0	99
Total	**173**	**6**	**12**	**191**

2.3. Expedientes de investigación de oficio

Durante el ejercicio 2009, la Institución ha actuado de oficio en 269 ocasiones, lo que supone un incremento porcentual del 6,32% respecto del año 2008. Como su propio nombre indica, se trata de actuaciones que decide llevar a cabo el Defensor por iniciativa propia si tiene conocimiento de algún hecho susceptible de ser investigado. Estas actuaciones, que se producen al amparo de lo establecido en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, se detallan en el siguiente cuadro en el que se especifica la situación de las investigaciones iniciadas, a 31 de diciembre de 2009, y la Administración ante la que han sido tramitadas. No se incluyen en este cuadro los ocho expedientes que se encontraban en fase preparatoria en esa fecha.

CUADRO 26

Investigaciones de oficio en relación con las distintas administraciones. Año 2009

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	Total
Administración Gral. del Estado	32	21	53
Administración autonómica	104	61	165
Administración local	13	14	27
Fiscal General del Estado	2	1	3
Varias administraciones	8	4	12
Investigación innecesaria	1	0	1
Total	**160**	**101**	**261**

Al final del capítulo se incluye un listado en el que figuran todas y cada una de las investigaciones de oficio incoadas en 2009, con el número de identificación asignado a cada expediente y una breve referencia a su contenido.

2.4. Quejas según su forma de recepción

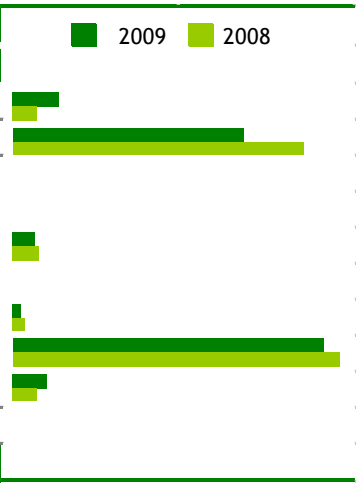
A lo largo de 2009, el uso de la página web de la Institución ha ido consolidándose en el ámbito de la formulación de quejas. A título de ejemplo, debe resaltarse el incremento continuado de las quejas individuales planteadas a través del formulario incluido en la citada página, de tal forma que ya alcanza el 48,86% de las quejas recibidas.

El detalle de las quejas recibidas según el canal de entrada se expresa en el cuadro siguiente.

CUADRO 27

Porcentaje y número de quejas según la forma de recepción en 2009, comparativamente con 2008

CANAL DE ENTRADA	2009		2008	
	Nº	%	Nº	%
Correo electrónico	1.550	7,04	785	3,32
Correo postal	7.754	35,22	9.773	41,33
Fax				
Burofax	16	0,07	23	0,10
Fax impreso	771	3,50	879	3,72
Formulario Web				
Con certificado	275	1,25	381	1,61
Sin certificado	10.483	47,61	11.004	46,54
Presencial	1.168	5,30	801	3,39
Telegrama	1	0,00	0	0,00
Total	**22.018**	**100,00%**	**23.646**	**100,00%**



3. EXPEDIENTES DE QUEJA PROCEDENTES DE EJERCICIOS ANTERIORES, TRAMITADOS, ABIERTOS O REABIERTOS EN EL AÑO 2009

Se analiza en este apartado la situación de los expedientes de queja, procedentes de 2008 y de años anteriores, que se encontraban en trámite o no se habían iniciado por estar pendientes de admisión hasta el ejercicio que nos ocupa; de los expedientes ya cerrados y reabiertos por alguna causa y de la resolución de expedientes que se hallaban en suspenso.

El número de quejas recibidas en 2008 que al término de aquel ejercicio se encontraban pendientes hacía un total de 2.099. De ellas se admitieron el 30,25%; el 68,13% no fueron admitidas; el 0,14% se anularon, y el 1,48% se encuentran todavía pendientes de aportación de información complementaria por los interesados. En el cuadro siguiente, se recoge con detalle el estado de todas esas quejas.

CUADRO 28

Situación a 31 de diciembre de 2009, de los expedientes de queja individual y colectiva del ejercicio 2008, que se encontraban pendientes al finalizar el año

SITUACIÓN	Individuales		Colectivas		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Admitidas a trámite	**576**	**28,24**	**59**	**100,00**	**635**	**30,25**
En trámite	163	7,99	40	67,80	203	9,67
Concluidas	413	20,25	19	32,20	432	20,58
En suspenso	0	0,00	0	0,00	0	0,00
No admitidas a trámite	**1.430**	**70,10**	**0**	**0,00**	**1.430**	**68,13**
Anuladas	**3**	**0,15**	**0**	**0,00**	**3**	**0,14**
Pendiente datos del interesado	**31**	**1,52**	**0**	**0,00**	**31**	**1,48**
Total	**2.040**	**100,00%**	**59**	**100,00%**	**2.099**	**100,00%**

Asimismo, durante el año 2009 se ha continuado con la tramitación de un total de 13.784 expedientes de queja procedentes de años anteriores, incluidos los del ejercicio 2008 detallados en el cuadro anterior. Su situación queda reflejada en el siguiente cuadro:

CUADRO 29

Situación de los expedientes de queja e investigaciones de oficio de años anteriores

SITUACIÓN	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Admitidas a trámite	**246**	**100,00**	**5.412**	**77,33**	**6.539**	**100,00**	**12.197**	**88,49**
En trámite	95	38,62	1.424	20,35	3.092	47,29	4.611	33,45
Concluidas	150	60,98	3.953	56,48	3.447	52,71	7.550	54,77
En suspenso	1	0,41	35	0,50	0	0,00	36	0,26
No admitidas a trámite	**0**	**0,00**	**1.541**	**22,02**	**0**	**0,00**	**1.541**	**11,18**
Pendiente datos del interesado	**0**	**0,00**	**44**	**0,63**	**0**	**0,00**	**44**	**0,32**
En estudio	**0**	**0,00**	**2**	**0,03**	**0**	**0,00**	**2**	**0,01**
Total	**246**	**100,00%**	**6.999**	**100,00%**	**6.539**	**100,00%**	**13.784**	**100,00%**

Estos datos reflejan que a fecha de 31 de diciembre de 2009 siguen su tramitación 4.693 expedientes de queja procedentes de años anteriores (en trámite, en suspenso, en estudio o pendiente de datos del interesado).

Abundando en lo anteriormente expuesto, el número de quejas no admitidas a trámite fue de 1.541. Los motivos de no admisión han sido los siguientes:

CUADRO 30

Motivos de no admisión de los expedientes de queja individual procedentes de años anteriores

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Presentación por autoridad con competencia en el caso	2
Carencia de fundamentos	8
Conflicto particular ajeno a la Administración	41
Desistimiento	5
Inexistencia de pretensión	5
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	21
Intervencion judicial	62
Falta de actuación administrativa previa	79
Sin actividad de los poderes públicos	54
Sin contestación a defecto subsanable	4
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	641
Sólo se envía información	8
Sólo se solicita información	27
Sin indicios de irregularidad administrativa	347
Inexistencia de interés legítimo	1
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	5
Sin fundamentos para interponer el recurso	1
Varios motivos de no admisión concurrentes	174
Plazo superior a un año	3
Resuelto sin intervención del Defensor	31
Sentencia firme	22
Total	**1.541**

Finalmente, un total de 7.550 expedientes de queja se finalizaron en 2009. En los siguientes cuadros se detallan, en columna, los tipos de conclusiones y las administraciones ante las que se tramitaron.

CUADRO 31

Tipos de conclusiones de los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio de años anteriores, según administraciones

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Administración Gral. del Estado	815	652	109	333	1.909
Administración autonómica	174	176	47	166	563
Administración local	242	182	36	165	625
Fiscal General del Estado	126	20	3	65	214
Otras entidades públicas	52	12	3	13	80
Varias administraciones	85	88	22	106	301
Investigación innecesaria	154	108	69	80	411
Total	**1.648**	**1.238**	**289**	**928**	**4.103**

CUADRO 32

Tipos de conclusiones de los expedientes de queja colectiva de años anteriores, según administraciones

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Administración Gral. del Estado	262	93	2.305	108	2.768
Administración local	0	85	0	0	85
Varias administraciones	0	208	0	30	238
Investigación innecesaria	0	0	356	0	356
Total	**262**	**386**	**2.661**	**138**	**3.447**

CUADRO 33

Detalle de los tipos de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio de años anteriores, en relación con la Administración General del Estado

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Presidencia del Gobierno	1	0	0	0	1
Ministerio de la Presidencia	0	3	1	1	5
* Ministerio de Administraciones Públicas	3	5	1	2	11
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	84	67	9	50	210
Ministerio de Ciencia e Innovación	6	10	0	2	18
Ministerio de Cultura	1	0	0	0	1
Ministerio de Defensa	19	7	3	2	31
Ministerio de Economía y Hacienda	37	70	9	26	142
Ministerio de Educación	0	4	0	0	4
Ministerio de Fomento	81	61	24	16	182
Ministerio de Igualdad	0	0	0	1	1
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	82	5	0	0	87
Ministerio del Interior	188	73	13	65	339
Ministerio de Justicia	100	118	10	43	271
Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino	12	10	10	5	37
* Ministerio de Sanidad y Consumo	0	4	0	4	8
Ministerio de Sanidad y Política Social	2	0	0	0	2
Ministerio de Trabajo e Inmigración	62	24	10	28	124
* Ministerio de Educación, Política Social y Deporte	4	3	0	4	11
Ministerio de Vivienda	50	49	0	11	110
Administración periférica	29	41	1	24	95
Varios departamentos ministeriales	54	98	18	49	219
Total	**815**	**652**	**109**	**333**	**1.909**

* Los Ministerios que aparecen señalados con un asterisco, son aquellos que han cambiado de denominación y algunas de sus competencias, de acuerdo con los Reales Decretos 542/2009, de 7 de abril; 1039/2009, 1040/2009; 1041/2009, de 29 de junio, y 1086/2009, de 3 de julio.

CUADRO 34

Tipos detallados de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio de años anteriores, en relación con las administraciones autonómicas

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
C. A. de Cataluña	1	0	0	3	4
C. A. del País Vasco	2	1	1	2	6
C. A. de Galicia	11	3	2	8	24
Cantabria	7	3	3	4	17
Principado de Asturias	6	10	1	8	25
C. A. de Andalucía	20	18	2	10	50
Región de Murcia	10	12	2	10	34
C. A. de Aragón	3	1	1	7	12
C. A. de Castilla-La Mancha	11	6	2	4	23
Comunitat Valenciana	26	18	9	28	81
C. A. de La Rioja	1	0	0	2	3
C. A. de Extremadura	9	3	1	2	15
C. A. de Canarias	11	7	0	7	25
Comunidad de Castilla y León	9	8	1	10	28
C. A. de las Illes Balears	6	8	1	4	19
Comunidad de Madrid	39	74	19	49	181
Comunidad Foral de Navarra	0	1	0	3	4
Ciudad A. de Ceuta	1	1	0	3	5
Ciudad A. de Melilla	0	1	2	1	4
Varias CC.AA.	1	1	0	1	3
Total	**174**	**176**	**47**	**166**	**563**

CUADRO 35

Detalle de los tipos de conclusiones en los expedientes de queja colectiva de años anteriores, en relación con la Administración General del Estado

MINISTERIOS	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Ministerio de Defensa	0	75	0	0	75
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	0	0	2.305	0	2.305
Ministerio del Interior	53	0	0	108	161
Varios departamentos ministeriales	209	18	0	0	227
Total	**262**	**93**	**2.305**	**108**	**2.768**

4. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS

4.1. Resoluciones formuladas durante el año 2009

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individual, colectiva e investigaciones de oficio durante el año 2009, se formularon las siguientes resoluciones dirigidas a las distintas administraciones públicas, agrupadas en admitidas, rechazadas y pendientes. Los recordatorios de deberes legales y las advertencias no figuran, por su propia naturaleza, más que en la columna del total. No obstante, en algún caso excepcional, tras la formulación de un recordatorio de deberes legales se solicita, del órgano administrativo al que se dirigió, una comunicación en la que manifieste su parecer sobre la obligación legal puesta en cuestión.

CUADRO 36

Resoluciones formuladas durante 2009

RESOLUCIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	85	29	59	**173**
Sugerencias	82	36	101	**219**
Recordatorios de deberes legales				**150**
Advertencias				**11**

A continuación, puede observarse con más detalle en las siguientes tablas el destino de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo, según tipo de resolución y Administración de destino.

CUADRO 37

Recomendaciones por Administración de destino. Estado a 31 de diciembre de 2009

ADMINISTRACIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	50	17	20	**87**
Administración autonómica	16	4	28	**48**
Administración local	18	8	11	**37**
Otros organismos	1	0	0	**1**
Total	**85**	**29**	**59**	**173**

CUADRO 38

Sugerencias por Administración de destino. Estado a 31 de diciembre de 2009

ADMINISTRACIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	45	22	54	**121**
Administración autonómica	12	3	14	**29**
Administración local	25	10	33	**68**
Otros organismos	0	1	0	**1**
Total	**82**	**36**	**101**	**219**

CUADRO 39

Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2009.
Por Administración de destino

ADMINISTRACIONES	Total
Administración Gral. del Estado	50
Administración autonómica	53
Administración local	43
Otros organismos	4
Total	**150**

4.2. Seguimiento de las resoluciones de ejercicios anteriores

El seguimiento temporal del tratamiento dado por parte de las distintas administraciones a las resoluciones del Defensor del Pueblo permite apreciar más nítidamente su grado de eficacia. Ha de tenerse presente que la necesidad de reflejar en los informes anuales la situación de los expedientes de queja al cierre de cada año natural, dificulta conocer la actitud última mostrada por las administraciones respecto a la aceptación o rechazo de estas resoluciones, especialmente cuando han sido formuladas durante los últimos meses de cada ejercicio institucional. Esa provisionalidad de las cifras que se modifican de manera muy notable después de la finalización del ejercicio de que se trata, hace que resulte poco significativo ponerlas aquí de manifiesto.

Por tanto, al objeto de ir elaborando una percepción histórica más precisa acerca del cumplimiento de las resoluciones del Defensor del Pueblo, en los cuadros siguientes 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, en el entendido de que los porcentajes varían dentro de franjas muy estrechas.

CUADRO 40

Recomendaciones años 2008 y 2007. Datos a 31 de diciembre de 2009

RECOMENDACIONES	2008		2007	
	Total	%	Total	%
Admitidas	96	76,19	117	75,00
Rechazadas	25	19,84	35	22,44
Pendientes	5	3,97	4	2,56
Total	**126**	**100,00%**	**156**	**100,00%**

CUADRO 41

Sugerencias años 2008 y 2007. Datos a 31 de diciembre de 2009

SUGERENCIAS	2008		2007	
	Total	%	Total	%
Admitidas	119	62,63	118	57,84
Rechazadas	51	26,84	78	38,24
Pendientes	20	10,53	8	3,92
Total	**190**	**100,00%**	**204**	**100,00%**

5. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Para concluir la información de carácter estadístico que se recoge en el presente capítulo y con el fin de dar una visión más completa de la actividad realizada por la Institución, se ofrece a continuación una serie de datos relativos a la atención prestada al ciudadano en 2009 por medio de diversos soportes telefónicos y telemáticos.

Por lo que refiere a la atención al ciudadano, presencial o telefónica, los datos que figuran en el cuadro siguiente ponen de manifiesto una pequeña disminución de las visitas, que descienden en número de 56 respecto de 2008, y un incremento de la atención de carácter telefónico, tanto ordinario como a través de la línea gratuita 900 que, en su conjunto, suponen un aumento de 1.285 llamadas.

CUADRO 42

Número de llamadas y visitas recibidas durante 2009 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2008

	2009	2008
Atención presencial	2.845	2.901
Teléfono	9.313	8.404
Línea 900	4.979	4.603

Por último, se incluyen los datos relativos al número total de visitas efectuadas a la web del Defensor del Pueblo, junto con el total de páginas visitadas durante el año 2009, comparativamente con el año 2008.

CUADRO 43

Visitas a la web del Defensor del Pueblo

	2009	2008
Visitas	253.845	143.002
Páginas visitadas	3.716.460	1.317.157

La comparación de la información reflejada en el cuadro anterior entre los datos del año 2008 y los correspondientes a 2009 pone de manifiesto un importante incremento de las visitas efectuadas a la web institucional del Defensor del Pueblo tanto en cifras absolutas, pues se observa un aumento total de 110.843 visitas en este ejercicio respecto del anterior, como en porcentaje, que se incrementa en un 77,51%.

La misma tendencia se muestra respecto al número de páginas visitadas en 2009 en comparación con 2008, que alcanzaron un total de 3.716.460, lo que representa un incremento porcentual del 182,16%.

El progresivo aumento de la utilización de la web de la Institución por los ciudadanos se sustenta en diversos motivos, entre los que podemos destacar como más significativos, la cada vez mayor utilización de estas tecnologías por el conjunto de la sociedad, así como el incremento de las prestaciones informativas contenidas en dicha web, tales como el sitio denominado: enclase.defensordelpueblo.es, cuyo contenido está destinado a propiciar en las aulas un mejor conocimiento de los derechos humanos y de las funciones que, en su protección y defensa, desarrolla el Defensor del Pueblo, facilitando a los docentes el acceso a la información que en esta materia pueda serles de utilidad en la preparación de

materiales didácticos para los alumnos, tal y como puede comprobarse en las cifras reflejadas en el cuadro siguiente.

CUADRO 44

Desglose de visitas a la web del Defensor del Pueblo Año 2009

	Visitas	Páginas visitadas
defensordelpueblo.es	226.671	3.589.873
premioddhh.defensordelpueblo.es	3.689	24.498
concursodibujos.defensordelpueblo.es	550	2.595
enclase.defensordelpueblo.es	22.935	99.494
Total	**253.845**	**3.716.460**

ANEXO

Quejas apoyadas por un número significativo de ciudadanos

- 125 miembros de la benemérita manifiestan su desacuerdo con el hecho de que la Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil no lleve aparejada pensión.

- 107 ciudadanos plantean su queja sobre la evolución del proyecto de implantación del denominado Eje Atlántico de Alta Velocidad.

- 2.952 ciudadanos reclaman la adopción, por las distintas administraciones competentes, de una regulación de las profesiones de Ingeniero e Ingeniero Técnico en Informática.

- 1.241 ciudadanos, personal estatutario de los servicios de salud, plantean su queja en relación con el sistema de prejubilación previsto en el artículo 26.4 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto marco del personal estatutario de los servicios de salud.

- 464 personas expresan su desacuerdo con el contenido de la disposición transitoria séptima de la Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar, por la supuesta discriminación que en su opinión supone para los militares actualmente en servicio.

- 144 profesionales de las Fuerzas Armadas manifiestan su desacuerdo con el contenido de la disposición adicional décima de la Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar, por considerar que plantea una discriminación con otros miembros de la carrera militar.

- 340 afiliados a la Asociación de Usuarios Afectados por Permutas y Derivados Financieros (ASUAPEDEFIN) muestran su disconformidad con diversas resoluciones adoptadas por el Banco de España en esta materia.

- 695 miembros de la Asociación Unificada de Militares Españoles (AUME) manifiestan su queja por la inexistencia de un marco legal que regule el ejercicio de determinados derechos fundamentales y libertades públicas de los miembros de las Fuerzas Armadas.

- 120 personas manifiestan su queja por la paralización de un proceso de selección de profesionales de enfermería por existir un recurso planteado ante el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León.

- 100 ciudadanos reclaman la realización de las adaptaciones precisas que garanticen la accesibilidad de las personas sordas a las pruebas para obtener el carné de conducir.

- 989 personas consideran que la normativa fiscal de la Comunidad Autónoma de Cataluña, en materia de sucesiones, discrimina a los ciudadanos de ese territorio en relación con los del resto del Estado.

- 9.353 usuarios plantean su queja respecto de las modificaciones operadas en la aplicación de la denominada tarifa nocturna en materia de consumo de energía eléctrica.

- 238 ciudadanos reclaman la habilitación por los organismos públicos, e incluso entidades privadas, de teléfonos de atención a usuarios y consumidores que incluyan el prefijo territorial correspondiente, además de las líneas 901 y 902 ya existentes.

- 415 personas manifiestan su opinión contraria a los espectáculos taurinos y piden que se solicite a las autoridades competentes su prohibición.

- 401 personas concurrentes al proceso de selección de personal para la obtención de la categoría profesional de celador de instituciones sanitarias, mediante concurso oposición, plantean su queja por las preguntas planteadas en los exámenes convocados para este fin por la Agencia Valenciana de Salud.

- 225 ciudadanos dan traslado de un manifiesto en defensa de la escuela infantil.

- 8.343 personas, encabezadas por la representante de la Asociación ELÍN, denuncian la situación de un grupo de personas que abandonaron el Centro de Estancia Temporal

para Inmigrantes de Ceuta ante el temor de ser expulsados del país.

- 461 ciudadanos denuncian la situación de un menor, supuestamente secuestrado por su abuela.

- 5.511 vecinos de Ajo (Cantabria) plantean su queja contra la orden de derribo de un establecimiento de hostelería de la localidad.

- 271 vecinos de la parroquia de Nantón, perteneciente al municipio de Cabana de Bergantiños (A Coruña) reclaman que se les facilite un adecuado conocimiento de las posibilidades de acceso e instalación de líneas de ADSL en sus domicilios.

- 191 vecinos de la localidad de Buenaventura (Toledo) reclaman que se les facilite un adecuado conocimiento de las posibilidades de acceso e instalación de líneas de ADSL en sus domicilios.

- 1.021 ciudadanos exponen, de forma genérica, las irregularidades que en su opinión se producen en el uso del castellano en el ámbito de la cooficialidad lingüística existente en Cataluña.

- 111 funcionarias, pertenecientes al Cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias, plantean su queja por la situación profesional en que se encuentran tras la unificación de escalas operada en dicho cuerpo en el desarrollo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de mayo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.

- 1.751 personas dan traslado de un manifiesto suscrito por el Foro Desarrollo y Progreso en relación con las modificaciones de la legislación en materia de interrupción voluntaria del embarazo.

- 211 trabajadores del hospital La Paz de Madrid manifiestan sus quejas, recogidas en un escrito dirigido a la Consejería de Sanidad de esa Comunidad, en relación con su promoción profesional.

- 573 miembros de distintas asociaciones, dedicadas a la acogida temporal de menores extranjeros, plantean su disconformidad con el contenido de la Instrucción 5/2008, de 6 de noviembre, de la Dirección General de Infancia y Familias de la Junta de Andalucía.

- 4.216 integrantes de la Comisión de Afectados por la Depuradora de Lagares, Vigo, encabezados por su portavoz, manifiestan su queja por la instalación de esta en su ámbito territorial.

- 337 vecinos de la calle San Luciano, de Madrid, manifiestan su queja por la construcción de un edificio en una zona verde.

- 321 auxiliares de enfermería, que prestan sus servicios en el hospital Vall d'Hebron de Barcelona, manifiestan su queja por el diferente tratamiento salarial que reciben en función de distintas valoraciones de su titulación.

- 916 vecinos de Berango (Vizcaya) plantean su queja por el cambio de calificación de unos terrenos, destinados inicialmente a instalaciones deportivas, para la construcción de viviendas.

- 5.336 vecinos de Pinto (Madrid) denuncian la significativa reducción de las plazas previstas en la construcción de una residencia de mayores en su término municipal.

- 5.008 vecinos de Sagunto (Valencia) denuncian los posibles graves impactos medioambientales que, en su opinión, se derivarían de la ejecución del Proyecto de Remodelación Playa-Puerto de dicha población.

- 19.010 personas plantean su queja en relación con una actuación médica del Servicio de Cirugía Vascular del hospital Mateu Orfila de Menorca.

- 165 usuarios del Centro de Atención de Mayores de Usera de Madrid manifiestan su queja por diversas deficiencias en la atención que se les presta.

- 127 ciudadanos plantean su queja en relación con la modificación del régimen de custodia de un menor.

- 273 aficionados a la práctica de la gimnasia, pertenecientes a diversos clubes de la Región de Murcia, denuncian actuaciones de la Federación Murciana de Gimnasia que favorecen exclusivamente a miembros de determinados clubes.

- 293 integrantes del personal del Hospital Can Misses (Illes Balears) exponen su discrepancia con el Servicio de Salud de la citada comunidad autónoma por el trato desigual recibido en un concurso-oposición para cubrir vacantes de auxiliar de enfermería.

- 187 trabajadoras del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) plantean su queja por la falta de información de dicho organismo autónomo del Ministerio de Trabajo e Inmigración, en relación con la posible transferencia de competencias, relativas a las políticas activas de empleo, a la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- 321 vecinos de la localidad de Vilecha, dependiente del Ayuntamiento de Onzonilla (León), plantean su queja por el mal funcionamiento del servicio de Correos.

- 274 miembros de la Asociación de Parálisis Cerebral de Baleares (ASPACE) manifiestan su preocupación por la deficiente aplicación efectiva de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en su ámbito territorial.

Investigaciones de oficio

09000298 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior y ante la Fiscalía General del Estado, en relación con el fallecimiento de tres reclusos, por el supuesto consumo de drogas adulteradas, en el centro penitenciario de Zuera (Zaragoza).

09000417 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Transportes del Ministerio de Fomento, en relación con el retraso y cancelaciones de decenas de vuelos, con el consiguiente perjuicio para los usuarios, originado por las bajas por enfermedad de un número elevado de controladores aéreos del Aeropuerto de Barajas, Madrid.

09000616 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Transportes del Ministerio de Fomento, en relación con el retraso y cancelaciones de decenas de vuelos, con el consiguiente perjuicio para los usuarios, derivados del cierre de las instalaciones aeroportuarias de Barajas, Madrid, motivado por una intensa nevada.

09000894 Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, en relación con las manifestaciones públicas de muchos ciudadanos en relación con la saturación de las áreas de urgencia de los centros hospitalarios de su competencia.

09000924 Iniciada ante las Delegaciones Provinciales de Innovación, Ciencia y Empresa de la Comunidad Autónoma de Andalucía, por el corte de suministro de energía eléctrica que afectó a más de siete mil usuarios de diversas poblaciones de las provincias de Málaga y Granada.

09001599 Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, por la supuesta agresión a un ciudadano realizada por agentes de la Policía Nacional de paisano.

09001700 Iniciada ante la Fiscalía General del Estado por el retraso en la tramitación del procedimiento civil seguido por el Juzgado de Primera Instancia número 1 de Ibiza, en el que habiendo transcurrido ocho años desde su inicio todavía permanecía pendiente de fijación la fecha para la celebración de la pertinente vista oral.

09001820 Iniciada ante la Comisión Nacional de la Energía y la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, por las posibles irregularidades en las que podrían estar incurriendo las entidades suministradoras de energía eléctrica, en relación con la aplicación de las nuevas tarifas aplicadas a los usuarios por la prestación de este servicio.

09002648 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con el fallecimiento por ahorcamiento de un recluso del centro penitenciario de Las Palmas de Gran Canaria.

09002649 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con los datos estadísticos sobre fallecimientos en los centros penitenciarios.

09002724 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con las autolesiones de un interno del centro penitenciario de Dueñas (Palencia).

09002931 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Justicia del Ministerio de Justicia, en relación con las medidas que tenía previsto acometer para resolver las graves deficiencias detectadas en más de setenta juzgados unipersonales contencioso-administrativos.

09003280 Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, tras la visita al Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca de Barcelona.

09003281 Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior y ante la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) adscrita al Ministerio de Fomento, tras la visita a las dependencias policiales del puesto fronterizo ubicado en el Aeropuerto de El Prat de Barcelona.

09003567 Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, en relación con el trato dado por varios agentes de la Guardia Civil a un ciudadano canadiense en el Aeropuerto de Madrid-Barajas.

09003599 Iniciada ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid, en relación con los fallos detectados en un número significativo de parquímetros ubicados en diversos distritos de la capital.

09004116 Iniciada ante el Ministerio de Justicia, en relación con la necesidad de dotar de más plazas de magistrados a la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, que permita resolver en unos plazos razonables su importante carga de trabajo.

09004370 Iniciada ante el Ministerio de Justicia, y ante la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con la necesidad de dotar a la plantilla de personal del Registro Civil de la localidad de Torrejón de Ardoz de un número adecuado de efectivos que le permita hacer frente a su considerable carga de trabajo.

09004371 Iniciada ante el Ministerio de Justicia y ante la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con la necesidad de dotar a la plantilla de personal del Registro Civil de la localidad de Alcalá de Henares de un número adecuado de efectivos que le permita hacer frente a su considerable carga de trabajo.

09004373 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, dependiente en la actualidad del Ministerio de Sanidad y Política Social, en relación con la regulación de los denominados puntos de encuentro familiar.

09004818 Iniciada ante el Ministerio de Justicia y ante la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con la necesidad de dotar a la plantilla de personal del Registro Civil de Madrid de un número adecuado de efectivos que le permita hacer frente a su considerable carga de trabajo.

09004922 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con la presunta agresión de un recluso a dos funcionarios del centro penitenciario de Málaga.

09004923 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con diversas manifestaciones públicas que denunciaban una ocupación excesiva del centro penitenciario de Topas (Salamanca).

09004926 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con el fallecimiento de un recluso del centro penitenciario de Alicante.

09005440 Iniciada ante los Ministerios de Fomento, y de Industria, Turismo y Comercio, en relación con la posible repercusión medioambiental que podría derivarse del trazado proyectado para la realización de determinadas infraestructuras que afectarían en Andalucía a la Sierra de Aracena y al Parque de Doñana.

09005566 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional y la Subsecretaría del Ministerio de Educación, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005567 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunitat Valenciana, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005568 Iniciada con la colaboración del Síndic de Greuges de Cataluña, ante el órgano competente en la materia de esa comunidad autónoma, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005569 Iniciada ante el Departamento de Educación, Universidades e Investigación de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005570 Iniciada ante la Consejería de Educación y Ordenación Universitaria de la Comunidad Autónoma de Galicia, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005571 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005572 Iniciada ante las Consejerías de Presidencia y de Educación de la Comunidad de Castilla y León, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005573 Iniciada ante la Consejería de Educación de Cantabria, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005575 Iniciada ante la Consejería de Educación y Ciencia de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005576 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005577 Iniciada ante el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de Aragón, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005578 Iniciada ante el Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005579 Iniciada ante la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005580 Iniciada ante la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005584 Iniciada ante la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de la Comunidad Autónoma de Canarias, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005588 Iniciada ante la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias, en relación con la toma en

consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005589 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005591 Iniciada ante la Consejería de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar, en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

09005636 Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Defensa, en relación con las previsiones de desarrollo de la disposición final única del Real Decreto 1314/2005, de 4 de noviembre, que aprobó el Reglamento de Retribuciones del Personal de las Fuerzas Armadas.

09005693 Iniciada ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid, en relación con las dotaciones de personal de la plantilla de bomberos de la capital, ante diversas informaciones que denunciaban un significativo decremento de sus efectivos.

09006130 Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, en relación con el procedimiento para la presentación, tramitación y plazos de resolución de las quejas a las que se refiere el artículo 100.2 de la Ley 42/1999, de 25 de noviembre de Régimen del Personal del Cuerpo de la Guardia Civil, cuyo oportuno desarrollo aún permanece pendiente.

09006205 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con el presunto intento de suicidio de un recluso del centro penitenciario Sevilla II.

09006567 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con la situación del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla.

09006568 Iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, en relación con la situación del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante.

09007172 Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior y ante la Subdelegación del Gobierno en Almería del Ministerio de la Presidencia, en relación con la detención de unos funcionarios de policía por la presunta comisión de un delito de estafa contra inmigrantes.

09007398 Iniciada ante la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, en relación con la muerte de una menor durante su traslado al centro donde estaba ingresada, situado en Azuqueca de Henares (Guadalajara).

09007590 Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio del Interior, en relación con las circunstancias concurrentes en la solicitud de reingreso de un miembro de la Guardia Civil en situación de retiro por inutilidad permanente para el servicio, que le fue denegada tras recuperarse de su dolencia.

09007664 Iniciada ante la Fiscalía General del Estado, en relación con el fallecimiento de una menor durante su traslado a su centro de ingreso.

09007797 Iniciada ante la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en relación con diversas denuncias públicas sobre presuntas irregularidades en las facturas emitidas por las máquinas expendedoras de billetes ubicadas en el Metro de Sevilla.

09007802 Iniciada ante el Ministerio de Justicia y ante la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en relación con la necesidad de dotar a la

plantilla de personal del Registro Civil de Granada de un número adecuado de efectivos que le permita hacer frente a su considerable carga de trabajo.

09007838 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con el traslado de los menores ingresados en un centro de protección de dicha población, por el grave deterioro de sus instalaciones.

09008612 Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, en relación con la necesidad de elaborar el texto normativo para hacer efectivo el cumplimiento de lo establecido en el artículo 55.2 de la Ley 42/1999, de 25 de noviembre, de Régimen de Personal del Cuerpo de la Guardia Civil.

09008770 Iniciada ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid, en relación con la inejecución por parte de sus titulares de las obras de conservación de un edificio, requeridas reiteradamente por los servicios municipales desde hace más de dos décadas.

09008845 Iniciada ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid, que mantiene cerradas las zonas verdes y de equipamientos públicos en el ámbito del Plan de actuación urbana (PAU) Ensanche de Vallecas, impidiendo su disfrute a los vecinos de la zona.

09009202 Iniciada ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid en relación con la reducción del número de estaciones de medición y evaluación de factores de contaminación en zonas de especial intensidad de tráfico rodado de la capital.

09009239 Iniciada ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea del Ministerio de Fomento y ante la Secretaría General Técnica del Ministerio de Sanidad y Política Social, en relación con determinadas prácticas de algunas compañías aéreas que obligan a los usuarios a utilizar líneas telefónicas 807 para

ponerse en contacto con sus servicios, que son especialmente gravosas frente a otras posibles alternativas.

09009342 Iniciada ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en relación con la demora en la tramitación de las solicitudes de valoración de las situaciones de dependencia y la aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención, en su ámbito territorial.

09009344 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana, en relación con la demora en la tramitación de las solicitudes de valoración de las situaciones de dependencia y la aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención, en su ámbito territorial.

09009399 Iniciada ante el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y ante la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad y Política Social, en relación con informaciones publicadas denunciando que los concesionarios de automóviles estarían incrementando el precio de estos, con motivo de la publicidad de las nuevas ayudas directas por adquisición de vehículos, lo que vendría a neutralizar las citadas ayudas.

09009407 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en los ámbitos de gestión de distintas administraciones educativas.

09009409 Iniciada ante el Departamento de Educación, Universidades e Investigación de la Comunidad Autónoma del País Vasco, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009410 Iniciada ante la Consejería de Educación y Ordenación Universitaria de la Comunidad Autónoma de Galicia, por la

reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009411 Iniciada ante la Consejería de Educación de Cantabria, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009412 Iniciada ante la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009413 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Andalucía, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009415 Iniciada ante la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009417 Iniciada ante el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de Aragón, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009419 Iniciada ante la Consejería de Educación y Ciencia de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009421 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunitat Valenciana, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009422 Iniciada ante la Consejería de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de La Rioja, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009424 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Extremadura, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009425 Iniciada ante la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de la Comunidad Autónoma de Canarias, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009426 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Castilla y León, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009427 Iniciada ante la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009428 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009429 Iniciada ante el Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra, por la reiteración de quejas relativas a la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia en su ámbito de gestión.

09009985 Iniciada tras la visita efectuada al puesto fronterizo y a otras dependencias del Aeropuerto de Madrid-Barajas.

09010056 Iniciada ante el Consejo General del Poder Judicial, ante la Fiscalía General del Estado y ante la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con la reiterada suspensión de los denominados juicios rápidos en el ámbito de la citada comunidad por la falta de traductores intérpretes.

09010449 Iniciada ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en relación con las informaciones publicadas sobre la falta de valoración de la situación de dependencia de una menor con parálisis cerebral, por no estar estable su situación médica.

09010691 Iniciada ante la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, en relación con la alarma social producida en diversos municipios de la Cuenca Alta del Manzanares y de la Sierra del Rincón, por la autorización de las autoridades medioambientales de dicha comunidad para la realización de competiciones de vehículos de alta cilindrada en zonas de su territorio.

09010872 Iniciada ante la Secretaría de Estado para la Función Pública del Ministerio de la Presidencia, en relación con la necesidad de que se regulen de forma clara y precisa, en una única norma, los títulos y las equivalencias, que estructuran los distintos grupos y subgrupos del personal de la Administración, según el artículo 76 de la Ley 2/2007, del Estatuto Básico.

09011578 Iniciada ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en relación con la existencia de 582 plazas sin cubrir, en diez centros para la atención de personas con discapacidad psíquica, por carecer de su imprescindible financiación.

09011588 Iniciada ante la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Andalucía, para el seguimiento

de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011589 Iniciada ante la Consejería de Empleo y Bienestar Social de Cantabria, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011590 Iniciada ante la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Comunidad de Castilla y León, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011591 Iniciada ante la Consejería de Trabajo y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Galicia, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011592 Iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte de la Comunidad Foral de Navarra, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011593 Iniciada ante la Diputación Foral de Vizcaya, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011594 Iniciada ante la Diputación Foral de Guipúzcoa, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de*

protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social.

09011595 Iniciada ante la Diputación Foral de Álava, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011596 Iniciada ante el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011597 Iniciada ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011598 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011599 Iniciada ante el Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Comunidad Autónoma de Aragón, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011600 Iniciada ante la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de*

protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social.

09011601 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social.*

09011602 Iniciada ante la Consejería de Igualdad y Empleo de la Comunidad Autónoma de Extremadura, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social.*

09011603 Iniciada ante la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Región de Murcia, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social.*

09011604 Iniciada ante la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de La Rioja, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social.*

09011605 Iniciada ante la Consejería de Asuntos Sociales de la Ciudad Autónoma de Ceuta, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social.*

09011606 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social.*

09011607 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Canarias, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011608 Iniciada ante el Cabildo Insular de Tenerife, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011609 Iniciada ante el Cabildo Insular de Gran Canaria, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011610 Iniciada ante la Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011611 Iniciada ante el Consell Insular de Menorca, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011612 Iniciada ante el Consell Insular de Mallorca, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011613 Iniciada ante el Consell Insular de Eivissa, para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09011791 Iniciada ante el Ayuntamiento de Cieza (Murcia) por mantenerse el deficiente estado del barrio Cabezo de la Fuensantilla de dicha población, habiendo transcurrido cuatro meses desde que se aprobó por su pleno municipal una actuación urgente en el mismo.

09011792 Iniciada ante el Consejo General del Poder Judicial, ante la Fiscalía General del Estado, ante la Secretaría de Estado de Justicia del Ministerio de Justicia y ante todas las Consejerías y Departamentos de las CC. AA. con competencias en materia de Justicia, en relación con las medidas adoptadas para garantizar la confidencialidad de los datos de los ciudadanos sujetos a procedimientos judiciales en la destrucción o eliminación de documentación judicial inservible o inútil.

09011838 Iniciada ante la Secretaría General Técnica del Ministerio de Vivienda, por las reiteradas quejas formuladas sobre problemas derivados del sistema de pago de alquileres, mediante el cargo en cuenta de recibos domiciliados en entidades bancarias, en relación con la aplicación de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09011999 Iniciada ante la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Andalucía, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012000 Iniciada ante la Consejería de Empleo y Bienestar Social de Cantabria, con el fin de recabar información sobre la

aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012001 Iniciada ante la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Comunidad de Castilla y León, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012002 Iniciada ante la Consejería de Trabajo y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Galicia, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012003 Iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte de la Comunidad Foral de Navarra, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012004 Iniciada ante el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Vizcaya, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012006 Iniciada ante el Departamento para la Política Social de la Diputación Foral de Guipúzcoa, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de

las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012007 Iniciada ante la Diputación Foral de Álava, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012009 Iniciada ante el Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012011 Iniciada ante la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012013 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012014 Iniciada ante la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de

diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012015 Iniciada ante la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Región de Murcia, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012016 Iniciada ante la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de La Rioja, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012018 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012019 Iniciada ante la Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, con el fin de recabar información sobre la aplicación en su ámbito competencial de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

09012091 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Justicia del Ministerio de Justicia, en relación con diversas noticias en las que se denunciaba la continuidad en la prestación de sus servicios profesionales, evaluando a víctimas de violencia de género, de un médico forense del Instituto de Medicina Legal de Asturias,

adscrito a los Juzgados de Valdés y Castropol, encontrándose imputado como presunto autor de sendos delitos de esa naturaleza, y pesando además sobre él dos órdenes de alejamiento respecto de dos mujeres, aunque fue apartado de esta especialidad por Orden del Ministerio de Justicia dictada en junio de 2005, en tanto en cuanto se resolviera su situación procesal.

09012096 Iniciada ante la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Nacionales y Navegación Aérea (AENA) adscrita al Ministerio de Fomento, por las denuncias públicas de diversos usuarios en relación con las causas que motivaron la inoperancia durante dos horas del aeropuerto de Es Codolar de Eivissa (Illes Balears).

09012167 Iniciada ante la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana, en relación con el cierre de un Juzgado de lo Penal de Valencia provocado por la falta de funcionarios para atender su carga de trabajo.

09012182 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por la confusión e incertidumbre generada a muchos usuarios domésticos y titulares de pequeñas y medianas empresas, al anunciarse la liberalización de tarifas aplicables al consumo de energía eléctrica y su posible repercusión en un incremento significativo de las mismas.

09012260 Iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, por la muerte de un joven inmigrante que se encontraba detenido en las dependencias de la Comisaría de Vía Layetana de Barcelona.

09012301 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación, a la vista de quejas formuladas por alumnos con dieciséis años de edad que han cursado programas de cualificación profesional inicial, al amparo de las previsiones de la Ley Orgánica

2/2006, de 3 de mayo, de Educación, puesto en relación con el requisito de edad fijado para concurrir a las pruebas de acceso a la formación profesional de grado medio, por la falta de continuidad entre la superación del citado programa y la concurrencia a las antedichas pruebas de acceso.

09012423 Iniciada ante la Secretaría General de Transportes del Ministerio de Fomento, ante las reiteradas quejas planteadas por ciudadanos de Estados que no son miembros de la Unión Europea, residentes en las Illes Balears, en Canarias, en Ceuta y en Melilla, por no poder disfrutar de los beneficios previstos en el Real Decreto 1316/2001, de 30 de noviembre, por el que se regula la Bonificación en las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo.

09012467 Iniciada ante la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía tras la visita realizada al Centro de internamiento de menores La Jara, de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), en relación con las deficiencias encontradas en el mismo.

09012524 Iniciada ante el Ayuntamiento de Parla (Madrid) en relación con las noticias publicadas, referentes a la posible suspensión del servicio de ayuda a domicilio en ese municipio por los impagos del Ayuntamiento a la entidad prestataria del servicio.

09012527 Iniciada ante el Ayuntamiento de Pinto (Madrid) en relación con noticias referentes a la posible suspensión del servicio de ayuda a domicilio en ese municipio por los impagos del Ayuntamiento a la entidad prestataria del servicio.

09012539 Iniciada ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), adscrita al Ministerio de Fomento, en relación con las garantías de los derechos de las personas con discapacidades, respecto de su no discriminación y accesibilidad al transporte aéreo, tras conocerse la Sentencia 211/2009, de 6 de mayo, de la Audiencia Provincial de Madrid, que condenaba a dos

compañías aéreas por discriminar a pasajeros sordos al denegarles el embarque en sus vuelos.

09012739 Iniciada ante la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo del Ayuntamiento de Madrid, por el incumplimiento del pago del alquiler de viviendas a las personas que fueron obligatoriamente desalojadas de sus domicilios, con motivo de las obras que se realizaban en la M-50 y la inadecuación de algunas de ellas a las necesidades de las personas con situaciones de discapacidad.

09012759 Iniciada por la presunta denegación de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales al padre de una menor española que había sufrido un accidente con secuelas, como consecuencia de la caída de una estructura de titularidad municipal del Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra).

09013062 Iniciada ante el Ministerio de Justicia y ante la Fiscalía General del Estado, en relación con la necesidad de completar la implantación del Sistema de Información del Ministerio Fiscal.

09013225 Iniciada ante la Secretaría de Estado para la Función Pública del Ministerio de la Presidencia, en relación con la obligación de que la valoración de méritos que se otorgue en los concursos-oposición para el acceso a la función pública contenga una puntuación proporcionada, en cumplimiento de lo expresamente dispuesto en el artículo 61.3 de la Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público y lo expresado en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre este particular, para evitar que en el proceso de concurso tenga un carácter decisivo que determine que la fase de oposición carezca de relevancia.

09013431 Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, para investigar el fallecimiento de un bebé en el hospital Gregorio Marañón a consecuencia de un error en la vía de administración del suero alimenticio.

09013433 Iniciada ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid, en relación con la oposición, manifestada públicamente por más de un millar de vecinos de la capital, a la construcción de un aparcamiento en la calle Povedilla del distrito de Salamanca.

09013490 Iniciada ante la Viceconsejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, en relación con la obligación de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2º.4, en relación con lo prevenido en el artículo 9 del Decreto 50/2001, de 6 de abril, que regula los procedimientos de cobertura interina de puestos de trabajo reservados a personal funcionario en la Administración de la Comunidad de Madrid, para los casos en que las listas o bolsas de espera señaladas en los apartados precedentes se encuentren agotadas.

09013572 Iniciada ante el Ente Público Puertos del Estado, adscrito al Ministerio de Fomento y ante la Comisión de Faros, órgano colegiado dependiente del Ministerio de Fomento, para conocer las medidas adoptadas para evitar accidentes como el ocurrido al chocar una lancha con el conjunto de rocas conocidas como Es Gorrinets, junto a la isla de S'Espalmador, ubicada entre Ibiza y Formentera, que sobresalen a poca altura de la superficie y que generan un grave riesgo para la navegación.

09013920 Iniciada ante el Ministerio de Justicia, en relación con la falta de concreción de las medidas aplicables a los menores de 14 años que cometen actos delictivos, a los que les resulta aplicable la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

09014079 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Transportes del Ministerio de Fomento, para que la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil (CIAIAC) dé estricto cumplimiento a la normativa aplicable fijada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y por la

Comisión Europea en la Directiva 94/56/CE, tanto en lo relativo al plazo para presentar los informes sobre las causas de los siniestros aéreos, lo que es decisivo a la hora de establecer las recomendaciones oportunas que eviten nuevos accidentes, como en lo que respecta a la independencia que debe mantener en relación a las autoridades aeronáuticas nacionales.

09014127 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación, solicitando información detallada sobre las medidas que puedan adoptarse en los procesos de concurrencia competitiva para que se reconozcan como mérito los nuevos títulos verificados en el marco del Plan Bolonia.

09014163 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Andalucía, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014164 Iniciada ante el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de Aragón, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014165 Iniciada ante la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014166 Iniciada ante la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014167 Iniciada ante la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de la Comunidad Autónoma de Canarias, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014168 Iniciada ante la Consejería de Educación de Cantabria, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014169 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Castilla y León, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014170 Iniciada ante la Consejería de Educación y Ciencia de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014171 Iniciada ante el Departamento de Educación de la Comunidad Autónoma de Cataluña, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014172 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Extremadura, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014173 Iniciada ante la Consejería de Educación y Ordenación Universitaria de la Comunidad Autónoma de Galicia, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y

protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014174 Iniciada ante la Consejería de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de La Rioja, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014175 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014176 Iniciada ante la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014177 Iniciada ante el Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014178 Iniciada ante el Departamento de Educación, Universidades e Investigación de la Comunidad Autónoma del País Vasco, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014179 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunitat Valenciana, para conocer las medidas adoptadas en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014180 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación, para conocer las medidas adoptadas en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, en relación con la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos de Internet.

09014239 Iniciada tras la visita a las instalaciones y servicios de extranjería de la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía en Irún (Guipúzcoa), al puesto de entrega recíproca de Biriatou, y a la Comisaría conjunta franco-española situada en Hendaya.

09014521 Iniciada tras la visita a las instalaciones y servicios de extranjería de los puestos fronterizos de Portbou (Girona) y La Junquera, y a la Comisaría conjunta franco-española situada en Le Perthus.

09014986 Iniciada ante la Fiscalía General del Estado, en relación con noticias publicadas en las que se informa de la puesta en libertad de un ciudadano, que permaneció trece años en prisión condenado por la comisión de un delito de violación, que no había cometido, como se demostró posteriormente por medio de unos análisis de ADN.

09015008 Iniciada ante la Diputación Foral de Vizcaya, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015108 Iniciada ante la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015109 Iniciada ante los Departamentos de Salud y Presidencia de la Comunidad Autónoma de Aragón, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las

recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015110 Iniciada ante la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015111 Iniciada ante la Consejería de Salud y Consumo de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015112 Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Canarias, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015113 Iniciada ante la Consejería de Sanidad de Cantabria, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015114 Iniciada ante la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015115 Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Castilla y León, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015116 Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunitat Valenciana, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015118 Iniciada ante la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015119 Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Galicia, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015120 Iniciada ante la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015121 Iniciada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015122 Iniciada ante la Consejería de Sanidad y Consumo de la Región de Murcia, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015123 Iniciada ante el Departamento de Salud de la Comunidad Foral de Navarra, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas

por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015124 Iniciada ante el Departamento de Sanidad y Consumo de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015125 Iniciada ante la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015126 Iniciada ante el Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Comunidad Autónoma de Aragón, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015127 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015128 Iniciada ante la Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015129 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Canarias, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su

informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015130 Iniciada ante la Consejería de Empleo y Bienestar Social de Cantabria, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015131 Iniciada ante la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Comunidad de Castilla y León, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015132 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015133 Iniciada ante la Consejería de Igualdad y Empleo de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015134 Iniciada ante la Consejería de Trabajo y Bienestar de la Comunidad Autónoma de Galicia, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015135 Iniciada ante la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015136 Iniciada ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015137 Iniciada ante la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Región de Murcia, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015138 Iniciada ante el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte de la Comunidad Foral de Navarra, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015139 Iniciada ante la Diputación Foral de Álava, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015140 Iniciada ante la Diputación Foral de Guipúzcoa, en relación con el grado de cumplimiento en su ámbito competencial de las recomendaciones realizadas por la Institución en su informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido en España.

09015679 Iniciada ante la Fiscalía General del Estado, y ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio de Interior, tras la visita efectuada a las instalaciones de acogida para inmigrantes llegados de forma irregular de Motril (Granada).

09016816 Iniciada ante el Consejo General del Poder Judicial, ante la Fiscalía General del Estado y ante la Consejería de Justicia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en relación con la

supresión del servicio de transporte facilitado a los funcionarios del servicio común de notificaciones para el cumplimiento de sus labores profesionales.

09017127 Iniciada ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid, por determinadas disfunciones que afectan a los usuarios, en relación con las zonas de carga y descarga en lugares de estacionamiento de vehículos que están controladas con parquímetros.

09017582 Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Hacienda, en relación con múltiples quejas en las que se denuncian posibles prácticas irregulares por determinadas empresas dedicadas al cobro de deudas.

09017687 Iniciada ante el Ministerio de Economía y Hacienda, en relación con el presunto retraso de más de cuatro años en formalizar una operación de venta de una parcela al Ayuntamiento de Cádiz, tal y como denunció esta corporación.

09018488 Iniciada ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en relación con denuncias públicas sobre la reiterada detección de alimentos caducados en el centro de atención a discapacitados psíquicos Dos de Mayo.

09018762 Iniciada ante la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Comunidad Autónoma de Andalucía, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018763 Iniciada ante el Departamento de Industria, Comercio y Turismo de la Comunidad Autónoma de Aragón, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía

eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018768 Iniciada ante la Consejería de Industria y Empleo del Principado de Asturias, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018769 Iniciada ante la Consejería de Empleo, Industria y Comercio de la Comunidad Autónoma de Canarias, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018770 Iniciada ante la Consejería de Industria y Desarrollo Tecnológico de Cantabria, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018771 Iniciada ante la Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018772 Iniciada ante la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Castilla y León, por diversas declaraciones

públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018773 Iniciada ante el Departamento de Economía y Finanzas de la Comunidad Autónoma de Cataluña, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018774 Iniciada ante la Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de Extremadura, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018775 Iniciada ante la Consejería de Economía e Industria de la Comunidad Autónoma de Galicia, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018776 Iniciada ante la Consejería de Comercio, Industria y Energía de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018778 Iniciada ante la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación de la Región de Murcia, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018779 Iniciada ante el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo de la Comunidad Foral de Navarra, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018780 Iniciada ante la Consejería de Industria, Innovación y Empleo de la Comunidad Autónoma de La Rioja, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018781 Iniciada ante el Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo de la Comunidad Autónoma del País Vasco, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09018782 Iniciada ante la Consejería de Infraestructuras y Transporte de la Comunitat Valenciana, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las

compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09019067 Iniciada ante el Instituto Nacional del Consumo del Ministerio de Sanidad y Política Social, por las reiteradas denuncias ante la Institución sobre la práctica de posibles actuaciones irregulares en determinados centros de enseñanza no reglada.

09019107 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Justicia del Ministerio de Justicia, por múltiples quejas recibidas en relación con el mal funcionamiento del Registro Civil de Manacor (Illes Balears).

09019390 Iniciada ante la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con diversas noticias que informaban de que, posiblemente, no se cubrirían 321 plazas del Cuerpo de Bomberos dependiente de dicha Comunidad, a lo largo del año próximo 2010.

09019469 Iniciada ante la Fiscalía General del Estado, ante la Dirección General de Infancia y Familias de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y ante la Dirección del Centro de Internamiento de Menores Marcelo Nessi de Badajoz, en relación con la supuesta aplicación de métodos inadecuados para reducir a un joven interno.

09019586 Iniciada tras la visita al Centro de Internamiento de Extranjeros de Málaga.

09019610 Iniciada ante la Secretaría de Estado de Justicia del Ministerio de Justicia, por múltiples quejas recibidas en relación con el mal funcionamiento del Registro Civil de Inca (Illes Balears).

09019619 Iniciada ante la Consejería de Fomento de la Ciudad Autónoma de Ceuta, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del

consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09019620 Iniciada ante la Consejería de Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla, por diversas declaraciones públicas en las que se denunciaban por los usuarios las posibles irregularidades, en que estaban incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica, en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009.

09019858 Iniciada ante la Consejería de Justicia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, para que informe sobre la necesidad de crear un nuevo centro de internamiento de menores en la provincia de Huelva.

09020207 Iniciada ante la Consejería de Obras Públicas, Ordenación del Territorio, Vivienda y Urbanismo de Cantabria, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes

09020208 Iniciada ante la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020209 Iniciada ante la Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio de la Región de Murcia, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020210 Iniciada ante el Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes de la Comunidad Autónoma de Aragón, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020212 Iniciada ante la Consejería de Ordenación del Territorio y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020215 Iniciada ante la Consejería de Vivienda y Obras Públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020217 Iniciada ante la Consejería de Fomento de la Comunidad Autónoma de Extremadura, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020219 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Canarias, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020221 Iniciada ante la Consejería de Fomento de la Comunidad de Castilla y León, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020223 Iniciada ante la Consejería de Vivienda y Obras Públicas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020225 Iniciada ante la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, motivada por diversas quejas en relación con la falta de

información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020227 Iniciada ante el Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad Foral de Navarra, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020245 Iniciada con la colaboración del Síndic de Greuges de Cataluña ante el órgano competente en la materia de esa Comunidad Autónoma, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020251 Iniciada ante el Instituto Gallego de la Vivienda y Suelo de la Comunidad Autónoma de Galicia, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020253 Iniciada ante el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes de la Comunidad Autónoma del País Vasco, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020254 Iniciada ante la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

09020256 Iniciada ante la Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Comunitat Valenciana, motivada por diversas quejas en relación con la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes

09020721 Iniciada ante el Ayuntamiento de Madrid, en relación con la situación en que se encuentra la Cañada Real Galiana por los problemas de carácter social, educativos, de salud pública y de seguridad que afectan a la zona, en la que residen más de 40.000 ciudadanos.

09020722 Iniciada tras la visita efectuada a la Unidad de Primera Acogida (UPA) del Centro Materno-Infantil de Oviedo (Asturias), dependiente de la Consejería de Bienestar Social del Principado de Asturias.

09020854 Iniciada ante la Gerencia Regional del Catastro en Madrid, del Ministerio de Economía y Hacienda, en relación con la existencia de presuntos errores en la valoración de pisos protegidos en la localidad de Tres Cantos (Madrid) que han propiciado diferentes actuaciones tanto de los afectados como de algunos partidos políticos.

09020921 Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Defensa, por las presuntas demoras en la resolución de expedientes de determinación de insuficiencia de condiciones psicofísicas, que se instruyen a miembros del Cuerpo de la Guardia Civil y de las Fuerzas Armadas.

09021829 Iniciada ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, en relación con el recorte presupuestario de las universidades públicas de su ámbito territorial, denunciado públicamente por la Conferencia de Rectores.

09021910 Iniciada ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, en relación con la situación de 18 presos españoles internos en la Cárcel de Meknes, en Marruecos.

09022026 Iniciada tras la visita efectuada a los Dispositivos de Emergencia para la Acogida de Menores Extranjeros no Acompañados de Canarias (DEAMENAC) La Esperanza 1 y 2, dependientes del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias.

09022057 Iniciada ante la Secretaría de Asuntos Sociales del Ministerio de Sanidad y Asuntos Sociales, para conocer las actuaciones realizadas en relación con el informe monográfico de esta Institución sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

09022129 Iniciada ante la Gerencia Territorial del Catastro en Ávila del Ministerio de Economía y Hacienda, 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 su capacidad con los medios que cuenta.

09022215 Iniciada ante la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo e Inmigración, en relación con el retraso que se viene produciendo en el trámite y resolución de expedientes de pensiones, al amparo de convenios bilaterales suscritos con España, especialmente con determinados países iberoamericanos.

09022447 Iniciada ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en relación con presuntas irregularidades en el trato dispensado a los menores acogidos en el centro Residencia Infantil Hogar Isabel de Castilla, dependiente de esa Consejería.

09022500 Iniciada ante la Secretaría General de Transporte del Ministerio de Fomento, en relación con la suspensión de actividad de la compañía aérea Air Comet.

09022641 Iniciada ante el Ayuntamiento de Madrid, en relación con las denuncias públicas sobre el cierre de buena parte de las bibliotecas municipales de Madrid a lo largo del período vacacional de Navidad.

III. ADMINISTRACIONES QUE HAN INCUMPLIDO (ENTORPECEDORAS) O HAN RETRASADO NOTORIAMENTE SU RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

El presente capítulo 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, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

En estos supuestos el artículo 18.2 de la citada Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, 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, por medio de su inclusión en el presente informe anual, o, en su caso, en un informe especial.

En aplicación de los preceptos citados, a continuación se ponen de manifiesto las actuaciones de carácter negativo que se han producido a lo largo de 2009, distribuidas, como se ha hecho tradicionalmente, en los tres apartados siguientes:

El primero identifica a las administraciones cuya actividad debe ser considerada entorpecedora por haber dificultado u obstaculizado la labor del Defensor del Pueblo, sistemáticamente o de forma empecinada en el curso de alguna investigación.

El segundo relaciona las administraciones que en uno o varios expedientes no han contestado a una solicitud de información después de habérseles requerido hasta en tres ocasiones.

En el tercero y último apartado se ponen de manifiesto las administraciones que sólo contestaron al Defensor tras serles requerida en tres ocasiones su colaboración.

Como es comprensible, las características de cada uno de los casos que se señalan son distintas. Tanto por la repercusión del incumplimiento, como por la insistencia en el mismo y por los recursos disponibles en las distintas administraciones, la mención del incumplimiento es simplemente indicativa.

1. ADMINISTRACIONES ENTORPECEDORAS

1.1. Administración local

1.1.1. Ayuntamiento de Abegondo (A Coruña)

Se formuló sugerencia el 20 de octubre de 2008, en relación con la falta de notificación al interesado acerca de si su denuncia sobre la realización sin licencia de unas obras, dio lugar o no a la incoación de un expediente sancionador. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 9 de junio de 2009 (05015327).

1.1.2. Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano (Vizcaya)

Se solicitó informe el 17 de octubre de 2008, sobre molestias a los vecinos de un inmueble por ruido, vibraciones, radiaciones y aire contaminado ocasionados por la actividad de una floristería. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 5 de octubre de 2010 (06009848).

1.1.3. Ayuntamiento de Castellanos de Moriscos (Salamanca)

Se solicitó informe el 17 de junio de 2008, sobre la realización de obras sin licencia y el almacenamiento de materiales en dominio público. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 5 de octubre de 2009 (07009282).

1.1.4. Ayuntamiento de Castrocontrigo (León)

Se solicitó informe el 23 de septiembre de 2008, sobre daños producidos en una finca particular por la realización de obras de mejora del encauzamiento del río Codes. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 21 de octubre de 2009 (07012411).

1.1.5. Ayuntamiento de El Ordial (Guadalajara)

Se solicitó informe el 16 de febrero de 2009, sobre tramitación irregular de una solicitud de licencia de obras. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 24 de octubre de 2009 (06042620).

1.1.6. Ayuntamiento de Garciotún (Toledo)

Se solicitó informe el 29 de septiembre de 2008, sobre irregularidades en la tramitación de la licencia de apertura para una explotación avícola. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 16 de septiembre de 2009 (08013712).

1.1.7. Ayuntamiento de Gordoncillo (León)

Se solicitó informe el 28 de noviembre de 2008, sobre las molestias ocasionadas por una explotación ganadera. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 5 de octubre de 2009 (07024116).

1.1.8. Ayuntamiento de Herrera de Pisuerga (Palencia)

Se solicitó informe el 28 de noviembre de 2008, sobre la ocupación de unos terrenos calificados de vía pública. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 14 de diciembre de 2009 (08015349).

1.1.9. Ayuntamiento de Huércanos (La Rioja)

Se formuló sugerencia el 13 de octubre de 2008, en relación con la denuncia presentada por pasividad municipal ante el corte de un camino público. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 1 de diciembre de 2009 (06033700).

1.1.10. Ayuntamiento de Jarandilla de la Vera (Cáceres)

Se solicitó informe el 15 de septiembre de 2008, sobre molestias ocasionadas por el 'botellón'. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 14 de octubre de 2009 (05021357).

1.1.11. Ayuntamiento de Navajas (Castellón)

Se solicitó informe el 26 de enero de 2009, sobre irregularidades en un expediente de reparcelación. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 28 de diciembre de 2009 (08018353).

1.1.12. Ayuntamiento de Peñíscola (Castellón)

Se solicitó informe el 19 de noviembre de 2008, sobre molestias por ruido, olores y residuos producidos por un supermercado. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 5 de octubre de 2009 (08012472).

1.1.13. Ayuntamiento de Pola de Laviana (Asturias)

Se solicitó informe el 26 de enero de 2009, sobre molestias por ruido producidas por los extractores instalados en el garaje de una vivienda. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 14 de octubre de 2009 (0502716).

1.1.14. Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife)

Como ya se puso de relieve en el Informe de 2008, fueron necesarios ocho años de gestiones de la Institución para conseguir la adopción de medidas disciplinarias frente a un policía local en este municipio, pese a existir sentencia condenatoria por delitos dolosos. Esta actitud de resistencia obligó a considerar a este Ayuntamiento como Administración entorpecedora de la labor del Defensor del Pueblo. Es preciso reiterar ahora esta calificación, pues se solicitó un nuevo informe en este mismo expediente con fecha 6 de noviembre de 2008. Se realizó un tercer

requerimiento con fecha 1 de julio de 2009, que no ha sido contestado (0000097).

1.1.15. Ayuntamiento de Vitigudino (Salamanca)

Se solicitó informe el 10 de noviembre de 2008, sobre reclamación para la construcción de un paseo que conecte una urbanización con el pueblo. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 14 de diciembre de 2009 (08014893).

1.1.16. Ayuntamiento de Yepes (Toledo)

Se formuló sugerencia el 2 de febrero de 2009, en relación con las molestias por ruido generadas por un local de ocio. Después de un tercer requerimiento se procedió al cierre el 4 de diciembre de 2009 (0101733).

2. ADMINISTRACIONES QUE NO HAN CONTESTADO EN EL AÑO 2009, TRAS EL TERCER REQUERIMIENTO

2.1. Administración General del Estado

2.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

- Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares

Se solicitó informe el 9 de octubre de 2007, respecto a la falta de respuesta del Consulado en Islamabad a una solicitud de reagrupación familiar formulada por un ciudadano pakistaní. Se hizo el tercer requerimiento el 5 de febrero de 2009 (07010909).

2.1.2. Ministerio de Fomento

- Demarcación de Carreteras del Estado en Andalucía Oriental

Se solicitó informe el 4 de diciembre de 2007, por la falta de respuesta al escrito de 26 de mayo de 2006 en el que se solicitaba que se acometieran las obras proyectadas de construcción de pantalla antirruidos, así como la finalización de las obras de asfaltado del carril de servicio en el "tramo Rincón de la Victoria-Algarrobo de la Autovía del Mediterráneo Málaga-Nerja", a fin de poder residir en su vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de febrero de 2009 (07026046).

2.1.3. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

Se solicitó informe el 28 de octubre de 2008, con motivo de la contratación, el día 29 de enero de 2008, con la compañía Ya.com de la línea para la realización de llamadas telefónicas, encontrándose a la espera de que se materialice la solicitud. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de diciembre de 2009 (08016947).

Se solicitó informe el 5 de diciembre de 2008, con motivo de la remisión de una comunicación, en su día, a esa Secretaría de Estado sin que hasta la fecha se haya obtenido un pronunciamiento sobre el asunto planteado. Se hizo el tercer requerimiento el día 2 de diciembre de 2009 (08018969).

2.1.4. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

- Secretaría de Estado de Medio Rural y Agua

Se solicitó informe el 6 de mayo de 2009, en relación con la denegación de información sobre ahorro de agua. Se hizo el tercer requerimiento el 21 de diciembre de 2009 (06042331).

2.1.5. Ministerio de la Presidencia

- Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía

Se solicitó informe el 20 de febrero de 2007, sobre la demora en contestar a una petición de ayuda formulada por un ciudadano español, referente a un accidente aéreo en el que desaparecieron varios de sus familiares. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009 (06046248).

Se solicitó informe el 26 de diciembre de 2007, en relación con la falta de respuesta a un escrito de fecha 9 de noviembre de 2006, y posteriores reiteraciones, pidiendo ayudas como consecuencia de los incendios acaecidos en Conil de la Frontera (Cádiz) en verano de ese año 2006. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009 (07025041).

2.2. Administración autonómica

2.2.1. Comunidad Autónoma de Canarias

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes

Se solicitó informe el 26 de junio de 2009, relativo a la inadecuada atención educativa que recibían los alumnos afectados por dislexia en los ámbitos de gestión de distintas administraciones educativas, con la finalidad de contrastar los términos en que se presta a dichos alumnos el apoyo educativo específico. Se hizo el tercer requerimiento el 30 de diciembre de 2009 (09009425).

2.2.2. Comunidad de Madrid

- Consejería de Transportes e Infraestructuras

Se solicitó informe el 16 de abril de 2009, sobre el plan de remodelación de la avenida Los Rosales, del distrito madrileño de Villaverde. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de noviembre de 2009 (09003300).

2.2.3. Comunitat Valenciana

- Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda

Se solicitó informe el 11 de marzo de 2009, sobre la venta de una vivienda de promoción pública. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de noviembre de 2009 (0423147).

2.3. Administración local

2.3.1. Ayuntamiento de Alboraya (Valencia)

Se solicitó informe el 27 de mayo de 2009, sobre edificaciones en zona de protección litoral. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009 (07016145).

2.3.2. Ayuntamiento de Aranjuez (Madrid)

Se solicitó informe el 15 de junio de 2009, sobre molestias por ruido ocasionadas por los bares. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de noviembre de 2009 (06013686).

2.3.3. Ayuntamiento de Badajoz

Se solicitó informe el 9 de marzo de 2009, sobre la depuración de aguas residuales. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de diciembre de 2009 (07008338).

2.3.4. Ayuntamiento de Bedia (Vizcaya)

Se solicitó informe el 8 de mayo de 2009, sobre solicitud por el interesado de planos de la red de saneamiento municipal. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009 (09004233).

2.3.5. Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva)

Se solicitó informe el 22 de octubre de 2008, sobre retraso en la aprobación del Plan General de Ordenación Urbana. Se hizo el tercer requerimiento el 29 de junio de 2009 (08001112).

2.3.6. Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla)

Se solicitó informe el 13 de agosto de 2009, relativo al incumplimiento de la Ordenanza de Limpieza Viaria. Se hizo el tercer requerimiento el 29 de diciembre de 2009 (09014000).

2.3.7. Ayuntamiento de Brenes (Sevilla)

Se solicitó informe el 5 de junio de 2009, relativo a las molestias que produce a los vecinos un parque que, al estar abierto las 24 horas del día, es utilizado a horas intempestivas por grupos de jóvenes con ciclomotores y *quads*. Se hizo el tercer requerimiento el 7 de noviembre de 2009 (09008694).

2.3.8. Ayuntamiento de Briones (La Rioja)

Se solicitó ampliación de información el 28 de mayo de 2008, sobre la concentración parcelaria de Ollauri, realizada en el año 2000, y en la que se enajenaron algunas fincas en el municipio de Briones. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de junio de 2009 (07036137).

2.3.9. Ayuntamiento de Burguillos de Toledo (Toledo)

Se solicitó ampliación de informe el 8 de mayo de 2009, en relación con obras no ajustadas a un plan especial de reforma interior (PERI). Se hizo el tercer requerimiento el 6 de octubre de 2009 (08009908).

2.3.10. Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria)

Se solicitó informe el 26 de mayo de 2009, sobre medidas a adoptar por el Ayuntamiento para garantizar la obtención de los terrenos necesarios para completar un vial y ejecutar las obras de urbanización del mismo. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de diciembre de 2009 (08005210).

2.3.11. Ayuntamiento de Ciudad Real

Se solicitó informe el 28 de julio de 2009, sobre 'botellón' en la zona del Torreón. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de diciembre de 2009 (08015680).

2.3.12. Ayuntamiento de Colmenar Viejo (Madrid)

Se solicitó informe el 3 de junio de 2009, sobre denuncia relativa a la construcción de una vivienda y cerramiento de parcela. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de noviembre de 2009 (07028925).

2.3.13. Ayuntamiento de Deià (Illes Balears)

Se solicitó informe el 27 de mayo de 2009, sobre el vertido de residuos en unos solares. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de diciembre de 2009 (08023829).

2.3.14. Ayuntamiento de El Escorial (Madrid)

Se solicitó informe el 8 de mayo de 2009, sobre no ejecución de una orden de demolición. Se hizo el tercer requerimiento el 21 de diciembre de 2009 (05040402).

2.3.15. Ayuntamiento de Fresnedillas de la Oliva (Madrid)

Se solicitó informe el 8 de mayo de 2008, en relación con unas liquidaciones del impuesto sobre bienes inmuebles rústicos. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009 (08007497).

2.3.16. Ayuntamiento de Gandía (Valencia)

Se solicitó informe el 26 de febrero de 2008, en relación con las obras realizadas que supusieron para los vecinos del distrito de Marxuquera importantes perjuicios en el servicio de reparto postal, que quedó interrumpido. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de febrero de 2009 (07035908).

2.3.17. Ayuntamiento de Karrantza Harana/Valle de Carranza (Vizcaya)

Se solicitó informe el 22 de octubre de 2008, relativo al cobro de la tasa de alcantarillado en un barrio donde no existe red de saneamiento y sobre la potabilidad del agua corriente que, según un informe del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, tiene unos niveles de aluminio muy por encima de los normales. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009 (08016626).

2.3.18. Ayuntamiento de La Pernía (Palencia)

Se solicitó informe el 11 de mayo de 2009, relativo a la existencia en la fachada del colegio público de la localidad de San Salvador de Cantamuda de un escudo franquista de grandes dimensiones, y la propia denominación del centro alude a un general del ejército franquista que fue Gobernador Civil durante los años posteriores a la Guerra Civil. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de octubre de 2009 (09006730).

2.3.19. Ayuntamiento de Langreo (Asturias)

Se solicitó informe el 19 de junio de 2009, sobre una solicitud de vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 21 de diciembre de 2009 (0304856).

Se solicitó informe el 11 de julio de 2008, relativo a la ausencia de contestación a diversos escritos presentados en el Registro del Ayuntamiento con fecha 25 de marzo de 2008. Se hizo el tercer requerimiento el 5 de febrero de 2009 (08012825).

2.3.20. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

A raíz de un nuevo escrito del promotor de la queja (concluida en el año 2006) se solicitó informe el 17 de noviembre de 2008, relativo al estado de abandono en el que continúa la calle en la que se ubica su domicilio, que carece incluso de aceras. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009 (0413935).

Se solicitó informe complementario el 10 de noviembre de 2008, relativo al traslado, por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, al Cabildo Insular de Gran Canaria de una reclamación por daños ocasionados en el domicilio del promotor de la queja a consecuencia de unas obras, obligación ésta derivada del cumplimiento de los principios de eficiencia y servicio al ciudadano a que debe ajustarse toda actuación administrativa. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009 (08000033-01).

2.3.21. Ayuntamiento de León

Se solicitó informe el 16 de abril de 2009, sobre la realización de unas obras sin licencia. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de octubre de 2009 (08002030).

Se solicitó informe el 23 de julio de 2009, relativo a la falta de vigilancia en un parque del barrio de El Ejido que se ve a diario ocupado por perros, incluso algunos de razas peligrosas, que ni llevan bozal ni van atados, y ello a pesar de la existencia en la entrada de una señal de prohibición de uso para perros. Se hizo el tercer requerimiento el 29 de diciembre de 2009 (09012068).

2.3.22. Ayuntamiento de Llanes (Asturias)

Se solicitó informe el 15 de junio de 2009, sobre las molestias por ruido que sufren los vecinos de la zona centro de la localidad. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de noviembre de 2009 (06010218).

2.3.23. Ayuntamiento de Manzanares el Real (Madrid)

Se solicitó ampliación de información, el 9 de octubre de 2007, con motivo del cobro de impuestos sobre bienes inmuebles según datos catastrales erróneos. Se presentaron recursos el 5 de octubre de 2002, el 7 de octubre de 2003, el 4 de octubre de 2004, el 26 de septiembre de 2005, el 11 de octubre de 2006, y el 20 de abril de 2007, sin resultado. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de septiembre de 2008, reiterando el mismo el 24 de febrero de 2009 (07012238).

2.3.24. Ayuntamiento de Molinaseca (León)

Se solicitó informe el 14 de enero de 2008, en relación a la falta de respuesta a varios escritos en los que se solicitaba información. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de febrero de 2009 (07028547).

2.3.25. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)

Se solicitó informe el 16 de julio de 2009, sobre denuncia por infracciones urbanísticas. Se hizo el tercer requerimiento el 30 de diciembre de 2009 (0108791).

2.3.26. Ayuntamiento de Motilla del Palancar (Cuenca)

Se solicitó informe el 14 de enero de 2008, en relación al pago por parte del reclamante, desde el año 1999, del impuesto sobre bienes inmuebles erróneamente calculado. Insistiendo, especialmente, en el elevado número de reclamaciones presentadas tanto ante el Ayuntamiento, como ante la Gerencia Territorial del Catastro de Cuenca, sin resultado alguno. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009 (07033044).

2.3.27. Ayuntamiento de Murcia

Se solicitó informe el 8 de mayo de 2009, sobre no otorgamiento de licencia de primera ocupación de una vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 21 de diciembre de 2009 (08010517).

2.3.28. Ayuntamiento de Murillo de Río Leza (La Rioja)

Se solicitó ampliación de informe el 30 de octubre de 2007, en relación con la interposición de recurso de reposición por parte de la interesada contra un acuerdo del Ayuntamiento, con motivo de unas obras ejecutadas por las que se establecieron unas contribuciones especiales, sin haber recibido contestación al mismo. Se hizo el tercer requerimiento el 22 de enero de 2009 (05017384).

2.3.29. Ayuntamiento de Pedrezuela (Madrid)

Se solicitó informe el 10 de noviembre de 2008, sobre disconformidad con una orden de suspensión de obras no ajustadas a

licencia. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009 (0312886).

2.3.30. Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid)

Se solicitó informe el 24 de febrero de 2009, sobre malos olores generados por las instalaciones de Valdemingómez. Se hizo el tercer requerimiento el 21 de diciembre de 2009 (08015560).

2.3.31. Ayuntamiento de Robledo de Chavela (Madrid)

Se solicitó informe el 16 de julio de 2009, sobre no contestación a petición de información urbanística. Se hizo el tercer requerimiento el 21 de diciembre de 2009 (09013121).

2.3.32. Ayuntamiento de San Miguel de Abona (Santa Cruz de Tenerife)

Se solicitó informe el 23 de diciembre de 2008, relativo a la titularidad registral de una parcela de propiedad del promotor de la queja, incursa en la actualidad en un proceso de doble inmatriculación instado por otro vecino de la localidad. Se hizo el tercer requerimiento el 9 de julio de 2009 (08018394).

2.3.33. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar (Murcia)

Se formuló una sugerencia el 8 de abril de 2008, en relación con la reclamación de varias liquidaciones del impuesto sobre bienes inmuebles

ya abonadas al sujeto pasivo sustituto. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de mayo de 2009 (07014878).

2.3.34. Ayuntamiento de Santa Margalida (Illes Balears)

Se solicitó informe el 12 de mayo de 2009, sobre las molestias generadas por un aparcamiento y por un gallinero. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de diciembre de 2009 (08015008).

2.3.35. Ayuntamiento de Tui (Pontevedra)

Se solicitó informe el 12 de agosto de 2008, sobre no otorgamiento de licencia de edificación. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de enero de 2009 (0502725).

2.3.36. Ayuntamiento de Valleseco (Las Palmas)

Se solicitó informe el 8 de mayo de 2009, sobre obras sin licencia. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009 (07016725).

2.3.37. Ayuntamiento de Vera (Almería)

Se solicitó informe el 21 de abril de 2009, sobre irregularidades en ejecución urbanística. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de octubre de 2009 (08000286).

2.3.38. Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra)

Se solicitó informe el 5 de noviembre de 2008, sobre la forma concreta en que se realizó una notificación de denuncia de tráfico, en la que en el reverso de la notificación figuraban todos los datos personales y la infracción cometida, considerando que la divulgación de datos personales atenta al derecho a la intimidad. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de junio de 2009 (08009897).

2.3.39. Ayuntamiento de Villamiel (Cáceres)

Se solicitó informe el 5 de junio de 2009, relativo a la negativa del Ayuntamiento a prestar los servicios de alumbrado público y de alcantarillado a la casa que poseen en ese municipio las promotoras de la queja. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de noviembre de 2009 (09008895).

2.3.40. Ayuntamiento de Villamuriel de Cerrato (Palencia)

Se solicitó informe el 9 de octubre de 2007, con motivo de la presentación de un escrito de solicitud de subsanación de discrepancias ante la Gerencia Territorial del Catastro de Palencia el 13 de marzo de 2007. Se hizo el tercer requerimiento el 22 de enero de 2009 (07024586).

2.3.41. Cabildo Insular de Tenerife

Se formuló recordatorio de deberes legales el 1 de agosto de 2008, sobre la obligación de actuar por subrogación en la resolución de una reclamación presentada, en relación con la carencia de enfermería o botiquín convenientemente dotados para prestar los primeros auxilios en

caso de accidente o enfermedad repentina, en un parque temático, sito en Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife), así como la inexistencia de hojas de reclamaciones. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009 (0505831).

2.3.42. Parroquia rural de Corollos, La Fenosa, Villeirín y Orderias (Asturias)

Se solicitó informe el 22 de octubre de 2008, relativo a la ausencia, desde 1995, de convocatoria de la Asamblea Vecinal por parte de la Presidencia de la Parroquia Rural, lo que supondría un claro incumplimiento de las previsiones legales respecto del funcionamiento de la Parroquia en régimen de concejo abierto. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009 (08015742).

2.4. Otros

2.4.1. Colegio de Abogados de Badajoz

Se solicitó información el 28 de octubre de 2008, sobre la actuación profesional de un abogado del turno de oficio. Se hizo el tercer requerimiento el 21 de diciembre de 2009 (08008214).

2.4.2. Colegio de Abogados de Huelva

Se solicitó información el 24 de julio de 2008, sobre la actuación profesional de dos abogados que le habían sido designados al interesado. Se hizo el tercer requerimiento el 12 de mayo de 2009 (08013504).

2.4.3. Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología

Se solicitó ampliación de informe el 7 de agosto de 2007, en relación con la colegiación, únicamente, de españoles y de otros ciudadanos miembros de la Unión Europea. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009 (05031673).

3. ADMINISTRACIONES QUE HAN CONTESTADO AL TERCER REQUERIMIENTO

3.1. Administración General del Estado

3.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

Se solicitó ampliación de informe el 29 de abril de 2008, en relación con la paralización de los expedientes de adopción internacional de menores de edad en Nepal. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 24 de abril de 2009 (07017200).

- Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares

Se solicitó informe el 25 de marzo de 2008, respecto a la notificación de varias resoluciones denegatorias de visados de reagrupación familiar tramitadas por la oficina consular en Islamabad. Se hizo el tercer requerimiento el 9 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 16 de julio de 2009 (07003279).

Se solicitó informe el 19 de julio de 2007, respecto a la tramitación por el Consulado General en Rabat de un visado de estancia solicitado para el padre de un ciudadano español. Se hizo el tercer requerimiento el

24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 14 de abril de 2009 (07016365).

Se solicitó ampliación de informe el 10 de junio de 2008, sobre la adopción, por parte de la oficina consular en Islamabad de diversas medidas para agilizar el trámite de las solicitudes de visado que se le formulan. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 26 de junio de 2009 (07031542).

3.1.2. Ministerio de Cultura

- Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales

Se solicitó informe el 9 de marzo de 2009, relativo al estado de abandono en el que se encuentra la torre artillada de Mesa Roldán en Carboneras (Almería). Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 7 de octubre de 2009 (09001808).

3.1.3. Ministerio de Defensa

- Subsecretaría

Se solicitó informe el 20 de marzo de 2009, sobre la falta de respuesta a una petición formulada por el interesado. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 26 de noviembre de 2009 (09003710).

3.1.4. Ministerio de Economía y Hacienda

- Dirección General del Catastro

Se solicitó ampliación de informe el 7 de julio de 2008, en relación con la coordinación de las diferentes administraciones públicas en las valoraciones urbanísticas y catastrales, y sus efectos tributarios. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 2 de diciembre de 2009 (07036124).

3.1.5. Ministerio de Educación

- Secretaría General de Universidades

Se solicitó ampliación de informe a la Secretaría de Estado de Universidades, dependiente del Ministerio de Ciencia e Innovación, el 26 de mayo de 2008, sobre la desestimación de un recurso de alzada interpuesto contra el Acuerdo de 7 de junio de 2006, de la Comisión Nacional de Evaluación de la Actividad Investigadora (CNEAI), por el que se comunicaba la evaluación negativa del tramo de investigación correspondiente a los años 1999, 2001, 2002, 2003, 2004 y 2005. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió contestación de la Secretaría General de Universidades el 2 de junio de 2009 (07022911).

3.1.6. Ministerio de Fomento

- Secretaría de Estado de Planificación e Infraestructuras

Se solicitó ampliación de informe sobre sugerencia formulada el 29 de abril de 2008, en relación con el expediente de intereses de demora

archivado por la Intervención Delegada del Ministerio, al considerar que el derecho al cobro está prescrito por haber transcurrido más de cinco años desde el cobro del pago del principal, sin que el expropiado hubiese solicitado por escrito los intereses, aunque con posterioridad al año 2000 los reclamase en varias ocasiones. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 22 de septiembre de 2009 (0400183).

- Secretaría General de Infraestructuras

Se solicitó informe el 26 de marzo de 2009, sobre trazado de la autovía-autopista E-15/N-340/A-7, a su paso por Marbella. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 26 de noviembre de 2009 (9820276).

Se solicitó informe el 22 de octubre de 2007, en relación a la deficiente señalización de las autopistas AP-7 y AP-2. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 28 de julio de 2009 (07022372).

Se solicitó informe, el 15 de julio de 2008, en relación al pago del justiprecio de una finca, afectada por la Autovía de Palencia-Cantabria. M-611 de Palencia a Santander. Se realizó el tercer requerimiento el 31 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 8 de septiembre de 2009 (07023842).

Se solicitó informe el 16 de julio de 2008, sobre pantallas antirruido en la autovía A-35. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 20 de abril de 2009 (08000423).

- Dirección General de Aviación Civil

Se solicitó ampliación de informe el 17 de abril de 2008, en relación con la falta de respuesta a un escrito presentado el día 4 de mayo de 2006, en el que se pedía que se razonase y justificase jurídicamente la negativa de la Delegación de Seguridad en Vuelo n.º 4 de Sabadell, a la concesión de una moratoria en la revisión correspondiente a 100 horas del avión EC-DPQ. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 27 de febrero de 2009 (06039292).

Se solicitó informe el 20 de junio de 2008, en relación con la actuación de la Dirección General de Aviación Civil toda vez que, habiéndose dirigido a la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil para relatar y recabar información acerca de unos incidentes que cuestionarían la seguridad del aeródromo de Sabadell, cuyos responsables podrían haber ocultado dos accidentes, se ha contestado que el Ministerio de Fomento no es competente para realizar inspecciones. Se hizo el tercer requerimiento el día 26 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 20 de julio de 2009 (08009408).

- Dirección General de Carreteras

Se solicitó informe el 28 de mayo de 2008, en relación con una petición de reversión de finca, habiéndose recibido notificación de iniciación de procedimiento de reversión el 22 de diciembre de 2004, sin posterior actuación alguna, a pesar de haberse dirigido el interesado en varias ocasiones a la Administración expropiante. Se hizo el tercer requerimiento el 4 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 17 de septiembre de 2009 (08003110).

Se solicitó informe el 13 de octubre de 2008, sobre denuncia de la vulneración de la normativa sobre ruido por la entidad concesionaria de la Autopista del Sol. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 2 de octubre de 2009 (08013044).

Se solicitó informe el 26 de febrero de 2009, sobre destrucción de un tramo del Camino de Santiago, entre las localidades riojanas de Santo Domingo de la Calzada y Grañón, para construcción de la autovía A-12. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 9 de septiembre de 2009 (09001356).

- Demarcación de Carreteras del Estado en Castilla y León Occidental

Se solicitó ampliación de informe el 29 de noviembre de 2007, con motivo de la paralización en el Jurado Provincial de Expropiación Forzosa de León de un expediente, al no remitir la documentación la Administración expropiante. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 11 de marzo de 2009 (0101732).

3.1.7. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

Se solicitó informe el 12 de junio de 2008, en relación a las llamadas al número de teléfono de información 118824, que en lugar de prestarse inmediatamente el servicio requerido se atiende la llamada con publicidad que ha de ser costeada por la persona que llama, por lo que se está cobrando por un servicio no contratado. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 13 de julio de 2009 (08002884).

Se solicitó informe el 17 de abril de 2009, sobre instalación de una antena de telefonía móvil pese a la denegación por el Ayuntamiento. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de octubre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 2 de diciembre de 2009 (08006768).

Se solicitó informe, el 29 de agosto de 2008, en relación a la facturación de unos servicios de los que se causó baja con la compañía Orange con fecha 31 de diciembre de 2007, requiriendo el abono de varias mensualidades del año 2008. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 13 de julio de 2009 (08013589).

Se solicitó informe el 29 de agosto de 2008, en relación a una reclamación formulada sin resolución. Se hizo el tercer requerimiento el 4 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 2 de diciembre de 2009 (08014422).

3.1.8. Ministerio del Interior

- Comisaría del puesto fronterizo del aeropuerto de Madrid-Barajas

Se solicitó informe el 11 de marzo de 2008, respecto a la denegación de entrada en territorio nacional de dos menores, de nacionalidad paraguaya, que acreditaban ser hijos del cónyuge de un ciudadano español. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 16 de marzo de 2009 (08002844).

3.1.9. Ministerio de Justicia

- Secretaría de Estado de Justicia

Se solicitó informe el 11 de marzo de 2008, sobre la tardanza en dar cita para solicitar la nacionalidad española. Se hizo el tercer requerimiento el 13 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 19 de enero de 2009 (08002714).

3.1.10. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

- Secretaría General de Medio Rural

Se solicitó informe el 24 de abril de 2008, en relación con los escritos dirigidos, con fecha 8 de noviembre de 2005, a la Dirección General de Obras Hidráulicas sobre la obra de abastecimiento de aguas a El Puente del Arzobispo (Toledo). Se hizo el tercer requerimiento el 1 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 24 de junio de 2009 (07036103).

- Confederación Hidrográfica del Duero

Se solicitó informe el 6 de noviembre de 2008, sobre solicitud de copia o acceso a un expediente sancionador. Se hizo el tercer requerimiento el 1 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 10 de junio de 2009 (06006775).

Se solicitó informe el 3 de julio de 2008, sobre denuncia por pasividad en ejecución de una resolución. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 11 de febrero de 2009 (06041750).

- Confederación Hidrográfica del Miño-Sil

Se solicitó informe el 25 de septiembre de 2008, sobre la contaminación de las aguas del río Selmo y de su entorno, como consecuencia de la actividad de varias empresas pizarreras. Se hizo el tercer requerimiento el 16 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 28 de abril de 2009 (05017344).

3.1.11. Ministerio de la Presidencia

- Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid

Se formuló un recordatorio de deberes legales el 24 de septiembre de 2008, referido a la extinción y notificación de una resolución de residencia de una extranjera, cónyuge de ciudadano comunitario. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 25 de noviembre de 2009 (06034561).

Se solicitó ampliación de información el 17 de abril de 2008, respecto a la tramitación de una autorización de residencia por reagrupación familiar. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 14 de diciembre de 2009 (06038418).

Se solicitó informe el 12 de febrero de 2008, sobre la situación en la que se encuentran los solicitantes de autorizaciones de residencia y de trabajo por arraigo, que ven denegadas sus solicitudes cuando les consta una orden de expulsión pendiente de ejecución. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 2 de octubre de 2009 (07031773).

Se formuló una sugerencia el 16 de julio de 2008, para que se consultara con las autoridades de Italia sobre la posibilidad de retirar del Sistema de Información Schengen (SIS) la inscripción de prohibición de entrada de dos ciudadanos ecuatorianos, y se procediera a la revocación de la resolución desfavorable de sus solicitudes de autorización de residencia por circunstancias excepcionales. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 8 de junio de 2009 (07035768).

Se solicitó ampliación de informe el 25 de noviembre de 2008, sobre la demora en resolver una solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 26 de noviembre de 2009 (08010758).

- Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Ceuta

Se solicitó informe el 19 de noviembre de 2008, acerca del procedimiento seguido para la devolución a Marruecos de las personas que son interceptadas en alta mar cuando intentan acceder a territorio nacional. Se hizo el tercer requerimiento el 29 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 25 de agosto de 2009 (08002639).

- Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Melilla

Se formularon una sugerencia y una recomendación el 11 de julio de 2007, referente a la tramitación de la autorización de residencia de un menor extranjero no acompañado. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 2 de diciembre de 2009 (06009340).

- Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife

Se solicitó informe el 29 de agosto de 2008, sobre la demora en resolver una solicitud de cédula de inscripción. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 12 de junio de 2009 (08004825).

3.2. Administración autonómica

3.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía

- Consejería de Obras Públicas y Transportes

Se solicitó informe el 19 de agosto de 2008, relativo a la ausencia de respuesta a una reclamación presentada por el promotor de la queja el 4 de septiembre de 2003, ante la Delegación Provincial de la Consejería en Granada, por los daños ocasionados en una vivienda como consecuencia de las obras de construcción de la variante de Lanjarón A-348. Se hizo el tercer requerimiento el 5 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 2 de marzo de 2009 (08012749).

3.2.2. Principado de Asturias

- Consejería de Bienestar Social y Vivienda

Se solicitó informe el 29 de agosto de 2008, respecto a diversas cuestiones relativas a la situación de los menores extranjeros no acompañados tutelados en dicha comunidad autónoma. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 29 de julio de 2009 (08000447).

Se solicitó ampliación de informe el 20 de octubre de 2008, sobre el protocolo de actuación seguido para el traslado de tres menores extranjeros no acompañados, desde un centro en Oviedo a otra comunidad autónoma que, al parecer, ostentaba su tutela. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 3 de julio de 2009 (08001528).

Se solicitó informe el 20 de mayo de 2008, sobre la discrepancia existente en torno a la edad de un menor extranjero no acompañado. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 30 de junio de 2009 (08005525).

Se solicitó informe el 22 de mayo de 2008, sobre la resolución de desamparo y situación de los siete hijos menores de los interesados. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el preceptivo informe el 27 de marzo de 2009 (08006248).

Se solicitó ampliación de informe el 11 de septiembre de 2008, respecto a la situación de un ciudadano marroquí que se encontraba en el centro de internamiento de extranjeros de Valencia, pese a la existencia de un Auto del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 1 de Oviedo, de fecha 5 de junio de 2008, en el que se ordenaba su puesta a disposición de los servicios de protección de menores de la comunidad autónoma. Se hizo el tercer requerimiento el 9 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 24 de julio de 2009 (08009743).

Se solicitó informe el 3 de diciembre de 2008, respecto a la situación de los menores extranjeros no acompañados que se encontraban en un centro de acogida de Oviedo, como consecuencia de una saturación puntual del mismo. Se hizo el tercer requerimiento el 9 de diciembre de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 28 de diciembre de 2009 (08018627).

Se formularon un recordatorio de deberes legales y una recomendación el 25 de septiembre de 2008, a la Dirección General de Mayores, Infancia y Familias, respecto a la situación en la que se encontraba una persona, al haber alcanzado la mayoría de edad sin que se le hubiera facilitado la correspondiente documentación en su condición de menor extranjero no acompañado. Se hizo el tercer requerimiento el 9 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió respuesta del Instituto Asturiano de Atención Social a la Infancia, Familias y Adolescencia, el 29 de julio de 2009 (08001560).

3.2.3. Comunidad Autónoma de Canarias

Se solicitó ampliación de informe el 14 de marzo de 2008, en relación con el conflicto de atribuciones planteado entre las Consejerías de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, y de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, respecto a las competencias sobre condiciones de venta y comercialización de determinadas mercancías con contenidos eróticos o pornográficos. Se hizo el tercer requerimiento el 13 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 6 de julio de 2009 (0412569).

- Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda

Se solicitó ampliación de informe a la Secretaría General Técnica de la Consejería el 23 de abril de 2008, respecto a varios aspectos que afectan a la situación de menores extranjeros no acompañados acogidos en estos recursos, con motivo de las visitas efectuadas a los dispositivos de emergencia para la acogida de menores extranjeros no acompañados en Canarias (DEAMENAC) de La Esperanza y Tegueste, en Santa Cruz de Tenerife. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió la contestación el 20 de julio de 2009 (07025788).

- Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad

Se solicitó informe el 3 de junio de 2008, en relación con un informe psicosocial sobre relaciones paterno filiales. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 18 de junio de 2009 (07010453).

- Instituto Canario de la Vivienda

Se solicitó informe el 25 de septiembre de 2008, sobre demora en la ayuda asistencial-alquiler. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 2 de junio de 2009 (08004131).

Se solicitó informe el 5 de enero de 2009, sobre irregular tramitación en expediente de venta de vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 3 de agosto de 2009 (08008834).

Se solicitó informe el 29 de junio de 2009, sobre demora en la tramitación de una solicitud de renta básica de emancipación de los jóvenes. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de diciembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 21 de diciembre de 2009 (09010939).

3.2.4. Comunidad de Castilla y León

- Consejería de Fomento

Se solicitó informe el 1 de agosto de 2008, sobre denuncia de urbanización sin recursos hídricos. Se hizo el tercer requerimiento el 27

de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el 29 de enero de 2009 (07016867).

Se solicitó informe al Servicio Territorial de Fomento de Segovia el 22 de enero de 2008, sobre la falta de pago del justiprecio de una finca expropiada con motivo de la ejecución del proyecto "variante de Sanchonuño (Segovia) y ordenación de la travesía carretera CL-601". Se hizo el tercer requerimiento el 27 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió informe de la Secretaría General de la Consejería el 31 de marzo de 2009 (07033787).

3.2.5. Comunidad Autónoma de Galicia

- Consejería de Educación y Ordenación Universitaria

Se solicitó informe el 22 de diciembre de 2008, relativo a la falta de atención a la solicitud del promotor de la queja para que una determinada resolución, redactada inicialmente en gallego, le fuese notificada en lengua castellana. Se hizo el tercer requerimiento el 1 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 7 de julio de 2009 (08019430).

3.2.6. Comunidad Autónoma de las Illes Balears

- Consejería de Medio Ambiente

Se solicitó informe el 5 de enero de 2009, sobre incumplimiento de depuración de aguas residuales. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 13 de noviembre de 2009 (08001238).

Se solicitó informe el 13 de enero de 2009, sobre incumplimiento de depuración de aguas residuales. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 16 de septiembre de 2009 (08001239).

- Consejería de Salud y Consumo

Se solicitó informe el 29 de septiembre de 2008, en relación con el transporte sanitario en Eivissa, y más en concreto con la demora de una ambulancia en el traslado de un paciente. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 11 de agosto de 2009 (08013564).

3.2.7. Comunidad de Madrid

- Consejería de Economía y Hacienda

Se solicitó ampliación de informe el 17 de noviembre de 2008, en relación con la inspección y revisión periódica de la instalación receptora individual de gas natural. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 18 de noviembre de 2009 (0500289).

- Consejería de Educación

Se solicitó informe el 29 de septiembre de 2008, relativo a la retirada, por parte de la Consejería, de la cesión de uso de un local a una federación de asociaciones de padres de alumnos. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 6 de abril de 2009 (08015640).

- Consejería de Familia y Asuntos Sociales

Se solicitó ampliación de informe, el 4 de junio de 2008, sobre la valoración de dependencia y aprobación del Programa Individual de Atención. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 11 de marzo de 2009 (08001694).

- Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio

Se solicitó informe el 15 de junio de 2009, sobre la degradación de la antigua cañada real conocida como Cordel de Hoyo que atraviesa la localidad madrileña de Torrelodones. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de diciembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 7 de enero de 2010 (0026474).

Se solicitó informe el 6 de noviembre de 2008, sobre avance de la revisión del Plan General de Ordenación Urbana de Torrelodones, Área Homogénea Norte. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 17 de marzo de 2009 (06006260).

Se solicitó informe el 20 de junio de 2008, sobre denegación de aprobación del Plan general de ordenación urbana (PGOU). Se hizo el tercer requerimiento el 27 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 17 de febrero de 2009 (07002978).

Se solicitó informe el 9 de diciembre de 2008, sobre acceso de vehículos particulares a un área forestal. Se hizo el tercer requerimiento el 29 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 10 de julio de 2009 (07026241).

Se solicitó informe el 23 de abril de 2009, sobre la posible y grave degradación ambiental que sufre el entorno natural del río Henares. Se hizo el tercer requerimiento el 21 de diciembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 29 de diciembre de 2009 (08019308).

Se solicitó informe a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación el 25 de febrero de 2009, sobre denegación de ayuda estatal al alquiler. Se hizo el tercer requerimiento el 31 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 26 de agosto de 2009 (07011277).

Se solicitó informe al Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA) el 10 de marzo de 2009, sobre error en la asignación de viviendas. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 4 de septiembre de 2009 (07018032).

- Consejería de Sanidad

Se solicitó informe el 17 de diciembre de 2008, sobre denegación de vivienda a personal de un hospital. Se hizo el tercer requerimiento el 15 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 24 de julio de 2009 (07035902).

3.2.8. Región de Murcia

- Consejería de Agricultura y Agua

Se solicitó informe el 27 de mayo de 2009, sobre vertido de lixiviados a una red de alcantarillado. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de diciembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 28 de diciembre de 2009 (08012582).

- Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transportes

Se solicitó informe el 12 de febrero de 2008, en relación con el tiempo transcurrido en la tramitación de un procedimiento. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 20 de mayo de 2009 (07034194).

3.2.9. Comunitat Valenciana

- Consejería de Bienestar Social

Se solicitó informe el 7 de marzo de 2007, sobre incapacidad de un ciudadano. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 21 de mayo de 2009 (0218246).

- Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda

Se solicitó informe el 28 de noviembre de 2008, sobre ocupación de una propiedad para embalse. Se hizo el tercer requerimiento el 1 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 23 de julio de 2009 (06027289).

Se solicitó informe el 8 de abril de 2008, en relación con la expropiación por actividad del Instituto para la Conservación de la Naturaleza (ICONA) de una parcela en el término municipal de Jávea (Alicante) produciéndose irregularidades en el procedimiento. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 25 de agosto de 2009 (07003790).

Se solicitó informe el 2 de junio de 2008, en relación con la solicitud presentada por una ciudadana ante el Instituto Valenciano de Vivienda para la inclusión en la bolsa de arrendatarios de vivienda. Se hizo el tercer

requerimiento el 2 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 12 de febrero de 2009 (08006631).

Se solicitó informe el 29 de abril de 2009, sobre desalojo de vivienda adjudicada por derecho de realojo. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 25 de noviembre de 2009 (08010332).

Se solicitó informe el 26 de junio de 2008, sobre disconformidad con la calificación definitiva en actuaciones protegidas en materia de vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 20 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 22 de enero de 2009 (08011132).

Se solicitó informe el 17 de julio de 2008, sobre el aumento de residuos urbanos durante los últimos años. Se hizo el tercer requerimiento el 15 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 29 de mayo de 2009 (08012512).

3.3. Administración local

3.3.1. Ayuntamiento de A Estrada (Pontevedra)

Se solicitó informe el 24 de abril de 2009, relativo a molestias ocasionadas por ruidos de un bar. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 28 de diciembre de 2009 (09004617).

3.3.2. Ayuntamiento de A Laracha (A Coruña)

Se solicitó ampliación de informe el 11 de marzo de 2008, en relación al cobro excesivo por la expedición de los certificados de

empadronamiento. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 9 de julio de 2009 (07021170).

3.3.3. Ayuntamiento de Albolote (Granada)

Se solicitó informe el 8 de julio de 2008, en relación con la falta de respuesta a la solicitud de un certificado requerido por el Catastro al promotor de la queja. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 7 de diciembre de 2009 (05034790).

3.3.4. Ayuntamiento de Alhama de Murcia (Murcia)

Se solicitó informe el 28 de enero de 2009, sobre molestias por ruido generado por un bar. Se hizo el tercer requerimiento el 30 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 20 de agosto de 2009 (08008920).

3.3.5. Ayuntamiento de Almonte (Huelva)

Se solicitó informe el 27 de junio de 2008, sobre información de cultivos de fresa. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 10 de febrero de 2009 (07036332).

3.3.6. Ayuntamiento de Aller (Asturias)

Se solicitó informe el 5 de mayo de 2009, sobre posibles deficiencias en relación con el deber de conservación de muros. Se hizo el tercer

requerimiento el 10 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 25 de noviembre de 2009 (08017119).

3.3.7. Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid)

Se solicitó informe el 5 de febrero de 2009, sobre la construcción sin licencia de un cerramiento de cristal. Se hizo el tercer requerimiento el 7 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 5 de octubre de 2009 (08017894).

3.3.8. Ayuntamiento de Ávila

Se solicitó informe el 22 de septiembre de 2008, en relación con la no contestación a una petición de información sobre el Plan general de ordenación urbana (PGOU). Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 4 de mayo de 2009 (08015167).

3.3.9. Ayuntamiento de Badajoz

Se solicitó informe el 2 de enero de 2009, sobre irregularidades en la construcción de un edificio. Se hizo el tercer requerimiento el 29 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 21 de julio de 2009 (08019500).

3.3.10. Ayuntamiento de Baiona (Pontevedra)

Se solicitó informe el 21 de julio de 2008, sobre irregularidades en un proyecto de alpendre para explotación agropecuaria. Se hizo el tercer

requerimiento el 24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 29 de mayo de 2009 (05033207).

3.3.11. Ayuntamiento de Benacazón (Sevilla)

Se solicitó informe complementario el 12 de marzo de 2009, relativo a la situación de insalubridad que genera una vaquería existente en pleno casco urbano sin que, a pesar de las reclamaciones presentadas ante el Ayuntamiento por un vecino, se haya tomado medida alguna para solucionar el problema. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 19 de octubre de 2009 (08015433).

3.3.12. Ayuntamiento de Benetússer (Valencia)

Se solicitó informe el 18 de julio de 2008, sobre molestias por ruido generadas por un obrador de pan. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 5 de octubre de 2009 (07003755).

3.3.13. Ayuntamiento de Benidorm (Alicante)

Se solicitó informe el 22 de agosto de 2008, sobre vicio de nulidad en una sanción de tráfico por estacionar donde no existía señal de prohibición. Se hizo el tercer requerimiento el 12 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 10 de noviembre de 2009 (08013887).

Se solicitó informe el 28 de octubre de 2008, sobre vicio de nulidad de una multa por estacionamiento, ya que el agente incurrió en el error de

confundir la calle Lepanto con la calle Gerona, sin que en esta última estuviese prohibido el estacionamiento a la hora en la que el interesado lo hizo. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 21 de enero de 2010 (08017402).

3.3.14. Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva)

Se solicitó informe el 26 de febrero de 2008, en relación con la falta de abono a una empresa de dos facturas que, desde el año 2005, estaban pendientes de pago como resultado de unos contratos de suministro de mobiliario urbano. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 12 de junio de 2009 (07035233).

3.3.15. Ayuntamiento de Bunyola (Illes Balears)

Se solicitó informe el 16 de abril de 2009, relativo a los problemas derivados del mal estado del camino dels Cocons, y de la utilización que de él se hace por parte de los ciclistas de montaña, que lo recorren a velocidades desproporcionadas con el lógico peligro para las personas y animales que transitan por él. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 19 de octubre de 2009 (09005707).

3.3.16. Ayuntamiento de Burgos

Se solicitó informe el 13 de marzo de 2009, sobre los ruidos y vibraciones ocasionados por banda de reducción de velocidad. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 23 de septiembre de 2009 (08017206).

3.3.17. Ayuntamiento de Burjassot (Valencia)

Se solicitó informe el 17 de julio de 2008, sobre denuncia por obras no ajustadas al proyecto. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 19 de febrero de 2009 (0315909).

3.3.18. Ayuntamiento de Cabanillas del Campo (Guadalajara)

Se solicitó informe el 7 de mayo de 2009 relativo a las manifestaciones de una vecina que afirmaba llevar más de cuatro años presentando reclamaciones ante la Policía local por las molestias ocasionadas por unos perros enjaulados en propiedades vecinas a la suya. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de octubre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 9 de diciembre de 2009 (08010129).

3.3.19. Ayuntamiento de Cáceres

Se solicitó informe el 26 de enero de 2009, acerca de la falta de información sobre un expediente de disciplina urbanística. Se hizo el tercer requerimiento el 15 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 6 de agosto de 2009 (0303622).

Se solicitó informe el 4 de mayo de 2009, sobre la contaminación acústica que produce la realización de obras al aire libre. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de octubre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 22 de octubre de 2009 (09007409).

3.3.20. Ayuntamiento de Cañete de las Torres (Córdoba)

Se solicitó informe el 17 de abril de 2009, sobre problemas de uso de un huerto en parcela sobrante de VPO. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 13 de octubre de 2009 (08018146).

3.3.21. Ayuntamiento de Cartagena (Murcia)

Se solicitó informe el 25 de mayo de 2009, sobre obras que ponen en peligro cimientos. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 23 de noviembre de 2009 (09007598).

3.3.22. Ayuntamiento de Casarrubios del Monte (Toledo)

Se solicitó informe el 30 de marzo de 2009, sobre irregularidades en la tramitación de un expediente de licencia. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 19 de octubre de 2009 (09004701).

3.3.23. Ayuntamiento de Casas del Monte (Cáceres)

Se solicitó informe el 8 de enero de 2009, sobre molestias por ruido de un bar. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 6 de agosto de 2009 (07035913).

3.3.24. Ayuntamiento de Castalla (Alicante)

Se solicitó informe el 25 de febrero de 2009, sobre falta de ordenación en obras. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 22 de septiembre de 2009 (09002121).

3.3.25. Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria)

Se solicitó informe el 16 de julio de 2008, en relación con la supresión, desde el 30 de marzo de 2008, de un servicio de autobús de la ruta Castro Urdiales-Bilbao que circulaba por la N-634. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de mayo de 2009. Posteriormente se recibió el informe el 8 de junio de 2009 (08008893).

3.3.26. Ayuntamiento de Ciempozuelos (Madrid)

Se solicitó informe el 28 de julio de 2008, relativo a las numerosas vicisitudes acaecidas desde que, en el año 2000, los promotores de la queja compraron una finca en el término municipal de Ciempozuelos para dedicarla a explotación ganadera, cosa que no han podido hacer como consecuencia de las complicaciones derivadas de la declaración en 2005 de la citada finca como Bien de Interés Cultural. Se hizo el tercer requerimiento el 13 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 20 de abril de 2009 (08005887).

3.3.27. Ayuntamiento de Ciutadella de Menorca (Illes Balears)

Se formuló una recomendación el 1 de agosto de 2008, para que por parte del Ayuntamiento se lleven a cabo las actuaciones procedentes para

proseguir la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial a que se refiere la queja hasta su resolución expresa, que deberá ser notificada debidamente a la interesada. Se hizo el tercer requerimiento el 15 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 11 de agosto de 2009 (07032443).

3.3.28. Ayuntamiento de Coslada (Madrid)

Se solicitó informe el 26 de agosto de 2008, sobre la necesidad de recabar, no sólo la versión de unos agentes de la Policía local en relación con el acoso que dice padecer la interesada, sino también otras fuentes de investigación, en concreto el testimonio de la interesada y de testigos si los hubiere. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 18 de mayo de 2009 (07019097).

3.3.29. Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora (Almería)

Se solicitó informe el 4 de septiembre de 2009, sobre irregularidades en unas construcciones. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 9 de octubre de 2009 (08011171).

3.3.30. Ayuntamiento de Curiel de Duero (Valladolid)

Se solicitó informe el 13 de abril de 2009, sobre peticiones de información sin atender. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 26 de noviembre de 2009 (08011180).

3.3.31. Ayuntamiento de El Espinar (Segovia)

Se solicitó informe el 29 de septiembre de 2009, sobre falta de suministro eléctrico en viviendas. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 15 de abril de 2009 (08013947).

3.3.32. Ayuntamiento de Fermoselle (Zamora)

Se solicitó informe el 20 de enero de 2009, sobre pozo sin vallar en un solar junto a una vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 19 de octubre de 2009 (08010810).

3.3.33. Ayuntamiento de Galapagar (Madrid)

Se solicitó informe el 15 de julio de 2008, sobre retraso de la licencia de primera ocupación de una vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 14 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 31 de julio de 2009 (06043944).

3.3.34. Ayuntamiento de Getafe (Madrid)

Se solicitó informe el 6 de noviembre de 2008, sobre disconformidad con que no se permita la firma de un contrato privado de compraventa de vivienda en proceso de selección de adjudicatarios hasta que no se finaliza la construcción. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 12 de junio de 2009 (08017633).

3.3.35. Ayuntamiento de Gualchos-Castell de Ferro (Granada)

Se solicitó informe el 17 de febrero de 2009, sobre retraso en los trabajos de elaboración del Plan general de ordenación urbana (PGOU). Se hizo el tercer requerimiento el 23 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 25 de agosto de 2009 (09001603).

3.3.36. Ayuntamiento de Ingenio (Las Palmas)

Se solicitó informe el 20 de mayo de 2009, sobre denegación de licencia para la reparación de una vivienda rural. Se hizo el tercer requerimiento el 21 de diciembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 4 de enero de 2010 (07011622).

3.3.37. Ayuntamiento de Jávea (Alicante)

Se solicitó ampliación de informe el 30 de enero de 2008, en relación con la Ponencia de Valores aprobada para el municipio de Jávea. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 3 de marzo de 2009 (05032962).

3.3.38. Ayuntamiento de La Garrovilla (Badajoz)

Se solicitó ampliación de informe el 10 de julio de 2008, sobre molestias ocasionadas por una fábrica de fertilizantes situada en el casco urbano. Se hizo el tercer requerimiento el 20 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 28 de enero de 2009 (07010731).

3.3.39. Ayuntamiento de La Orotava (Santa Cruz de Tenerife)

Se solicitó informe el 16 de julio de 2008, sobre la ocupación indebida de un vial público. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 10 de febrero de 2009 (06047506).

3.3.40. Ayuntamiento de Langreo (Asturias)

Se solicitó informe el 1 de agosto de 2008, sobre molestias por la instalación de una carpa para fiestas. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 5 de octubre de 2009 (07035657).

3.3.41. Ayuntamiento de Lardero (La Rioja)

Se solicitó informe 16 de julio de 2008, en relación con la inadecuada inscripción catastral de dos fincas rústicas en el paraje de Campo Atayo. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 31 de agosto de 2009 (08008547).

3.3.42. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Se solicitó informe el 4 de noviembre de 2009, sobre la no tramitación de una denuncia por obras ilegales. Se hizo el tercer requerimiento el 29 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 6 de agosto de 2009 (07035474).

Se solicitó informe el 2 de enero de 2009, sobre falta de información a una solicitud de vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 1 de junio de

2009. Posteriormente, se recibió el informe el 22 de junio de 2009 (08018403).

3.3.43. Ayuntamiento de Lena (Asturias)

Se solicitó informe el 2 de marzo de 2009, sobre irregularidades observadas en las obras de la variante de Pajares. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 21 de septiembre de 2009 (08016504).

3.3.44. Ayuntamiento de Librilla (Murcia)

Se solicitó informe el 13 de marzo de 2009, sobre la falta de prestación de servicios públicos en una urbanización. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 13 de octubre de 2009 (09003032).

3.3.45. Ayuntamiento de Logroño

Se solicitó informe el 16 de julio de 2008, sobre molestias causadas por el ruido que genera el tráfico rodado. Se hizo el tercer requerimiento el 20 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 13 de febrero de 2009 (07008614).

3.3.46. Ayuntamiento de Madrid

Se solicitó informe el 5 de marzo de 2008, sobre la denuncia de un médico que, debido a tener que desplazarse a domicilios particulares y transportar determinado instrumental médico especializado, tiene que

estacionar en zona de estacionamiento regulado. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 18 de marzo de 2009 (07025028).

Se solicitó informe el 27 de octubre de 2008, sobre deterioro en el parque Rodríguez Sahagún de Madrid. Se hizo el tercer requerimiento el 29 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 6 de julio de 2009 (08017076).

Se solicitó informe a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid el 29 de septiembre de 2008, sobre disconformidad con penalización por la renuncia a una vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 27 de marzo de 2009 (08013213).

3.3.47. Ayuntamiento de Málaga

Se solicitó informe el 15 de junio de 2009, sobre otorgamiento de licencia de primera ocupación a una vivienda sin luz. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de diciembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 4 de diciembre de 2009 (09010912).

3.3.48. Ayuntamiento de Malagón (Ciudad Real)

Se solicitó informe el 4 de diciembre de 2008, sobre disconformidad con un edificio que vulnera la altura máxima según las ordenanzas municipales. Se hizo el tercer requerimiento el 31 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 13 de octubre de 2009 (08010170).

3.3.49. Ayuntamiento de Marbella (Málaga)

Se solicitó informe el 8 de octubre de 2008, sobre instalación de una estación base de telefonía móvil, sin licencia municipal. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 27 de mayo de 2009 (08004996).

3.3.50. Ayuntamiento de Mazarrón (Murcia)

Se formuló sugerencia el 23 de julio de 2008, en relación con la falta de respuesta a un escrito presentado ante el Ayuntamiento con fecha 18 de mayo de 2006, expresando disconformidad con los recibos de agua, dado que se cobra metros cúbicos de agua no consumida. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 11 de diciembre de 2009 (06014037).

Se solicitó informe el 17 de noviembre de 2008, relativo al deficiente mantenimiento del sistema de desagüe y alcantarillado público de la zona en la que se ubica la farmacia de la que es titular el promotor de la queja, que origina que cualquier episodio de lluvia provoque la inundación de la farmacia con los consiguientes perjuicios que ello le ocasiona. Se hizo el tercer requerimiento el 6 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 21 de mayo de 2009 (08018633).

3.3.51. Ayuntamiento de Mazcuerras (Cantabria)

Se solicitó informe el 25 de septiembre de 2008, sobre silencio y pasividad ante una denuncia por obras. Se hizo el tercer requerimiento el 16 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 5 de junio de 2009 (08014515).

3.3.52. Ayuntamiento de Melide (A Coruña)

Se solicitó informe el 14 de abril de 2009, sobre molestias en un domicilio por la actividad de locales de ocio de la zona. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 8 de octubre de 2009 (08016866).

3.3.53. Ayuntamiento de Méntrida (Toledo)

Se solicitó informe el 1 de abril de 2009, sobre la falta de contestación a una solicitud de certificado. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 1 de octubre de 2009 (07013147).

3.3.54. Ayuntamiento de Moncada (Valencia)

Se solicitó informe el 11 de mayo de 2009, relativo a la ausencia de respuesta a una reclamación por responsabilidad patrimonial presentada en 2005, ante el Ayuntamiento, por los daños sufridos como consecuencia de una caída. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de octubre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 16 de noviembre de 2009 (09000522).

3.3.55. Ayuntamiento de Moralzarzal (Madrid)

Se solicitó ampliación de informe sobre una sugerencia formulada, el 30 de octubre de 2007, sobre la falta de resolución y respuesta a los diversos escritos presentados por el interesado. Se hizo el tercer requerimiento el 22 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 17 de marzo de 2009 (05022021).

3.3.56. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)

Se solicitó informe el 15 de junio de 2009, sobre molestias por ruido ocasionadas por un bar. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de diciembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 4 de enero de 2010 (07034059).

3.3.57. Ayuntamiento de Náquera (Valencia)

Se solicitó informe el 5 de junio de 2009, relativo a la ausencia de respuesta a una reclamación presentada por el promotor de la queja en relación con el pago de la instalación del alcantarillado. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 2 de diciembre de 2009 (09008945).

3.3.58. Ayuntamiento de Navalosa (Ávila)

Se solicitó informe el 7 de agosto de 2008, sobre molestias producidas por la actividad de una cantera. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 23 de noviembre de 2009 (08000803).

3.3.59. Ayuntamiento de Níjar (Almería)

Se solicitó informe el 3 de noviembre de 2008, sobre disconformidad con deberes de cesión y urbanización. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 26 de octubre de 2009 (08002487).

3.3.60. Ayuntamiento de Numancia de la Sagra (Toledo)

Se solicitó informe el 11 de marzo de 2009, sobre crecimiento urbanístico que degrada una zona residencial. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 6 de noviembre de 2009 (07036198).

3.3.61. Ayuntamiento de Orihuela (Alicante)

Se solicitó informe el 29 de abril de 2008, en relación con la regulación y ordenación de los estacionamientos para personas con movilidad reducida, debido a la denegación a un ciudadano de su solicitud de reserva de aparcamiento, por no estar prevista en el municipio la instalación de nuevas reservas de estacionamiento para este colectivo. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 12 de febrero de 2009 (08002083).

3.3.62. Ayuntamiento de Pájara (Las Palmas)

Se solicitó informe el 12 de mayo de 2009 relativo al estado de abandono y nulo mantenimiento, por parte del Ayuntamiento, de los parques públicos infantiles en la localidad de Morro Jable. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de octubre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 20 de noviembre de 2009 (09007011).

3.3.63. Ayuntamiento de Paterna (Valencia)

Se solicitó informe el 22 de octubre de 2008, sobre derecho a urbanizar en suelo no urbanizable. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 14 de mayo de 2009 (05028666).

3.3.64. Ayuntamiento de Peníscola (Castellón)

Se solicitó informe el 25 de septiembre de 2008, relativo al cobro de las tasas por alumbrado público y por limpieza de la urbanización en la que reside la promotora de la queja, sin que dichos servicios sean prestados. Se hizo el tercer requerimiento el 16 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 20 de mayo de 2009 (08014238).

3.3.65. Ayuntamiento de Pilar de la Horadada (Alicante)

Se solicitó informe el 7 de mayo de 2009, sobre molestias generadas por la terraza de un establecimiento. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de diciembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 17 de diciembre de 2009 (08014694).

3.3.66. Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres)

Se solicitó informe complementario el 12 de mayo de 2009, relativo al mal estado en el que se encuentra un solar que, al parecer, estaba previsto para la construcción de un parque y que, tras cuatro años desde que se entregaron las viviendas aledañas, sigue sin construir. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de octubre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 30 de octubre de 2009 (09004060).

Se solicitó informe el 16 de abril de 2009, sobre la no ejecución de la orden de demolición de una perrera. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 24 de noviembre de 2009 (09005738).

3.3.67. Ayuntamiento de Pola de Allande (Asturias)

Se solicitó ampliación de informe el 24 de septiembre de 2007, sobre la titularidad y explotación de un monte en mano común de los vecinos de Is que ha sido inscrito como Monte de utilidad pública, sin que hayan tenido ocasión de alegar o defender sus atribuciones como propietarios del monte. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 9 de marzo de 2009 (07003427).

3.3.68. Ayuntamiento de Ponferrada (León)

Se solicitó informe el 17 de julio de 2008, sobre molestias ocasionadas por el vertido incontrolado de residuos. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 17 de marzo de 2009 (07013203).

3.3.69. Ayuntamiento de Pontedeume (A Coruña)

Se solicitó informe el 14 de octubre de 2008, relativo al desacuerdo de la promotora de la queja con la decisión denegatoria adoptada por el Ayuntamiento sobre la solicitud de plaza para su hijo en una escuela infantil de la localidad. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 8 de abril de 2009 (08015310).

3.3.70. Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Se solicitó informe el 2 de diciembre de 2008, sobre irregularidades en el procedimiento tramitado en relación con las molestias por ruido ocasionadas en un local comercial. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de junio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 23 de julio de 2009 (07017899).

3.3.71. Ayuntamiento de Piélagos (Cantabria)

Se solicitó informe complementario el 16 de abril de 2009, relativo a las inadecuadas condiciones de las instalaciones y a la masificación que afectan al colegio público de la localidad. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 5 de octubre de 2009 (08001329).

3.3.72. Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid)

Se solicitó informe el 12 de agosto de 2008, sobre el incumplimiento de una orden de suspensión de obras. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 27 de abril de 2009 (07032394).

Se solicitó informe el 4 de noviembre de 2008, sobre una orden de demolición no ejecutada. Se hizo el tercer requerimiento el 16 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 5 de mayo de 2009 (08017033).

3.3.73. Ayuntamiento de Ruanes (Cáceres)

Se solicitó informe el 6 de noviembre de 2008, sobre la falta de resolución de una solicitud de licencia de obras. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 15 de diciembre de 2009 (08017982).

3.3.74. Ayuntamiento de Sa Pobla (Illes Balears)

Se solicitó ampliación de informe el 29 de agosto de 2007, en relación con el proyecto complementario número 2 de la obra "reapertura de la línea Inca-Sa Pobla-Alcudia. Primera fase. Tramo: Inca-Sa Pobla". Se hizo el tercer requerimiento el 21 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 25 de marzo de 2009 (0401762).

3.3.75. Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (Las Palmas)

Se solicitó informe el 20 de mayo de 2009, sobre las molestias y ruidos que genera un vecino. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 26 de noviembre de 2009 (09006975).

3.3.76. Ayuntamiento de San Martín de Valdeiglesias (Madrid)

Se solicitó informe el 24 de noviembre de 2008, sobre no contestación a la petición de información sobre una urbanización. Se hizo el tercer requerimiento el 9 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 28 de julio de 2009 (08015446).

3.3.77. Ayuntamiento de Sant Antony de Portmany (Illes Balears)

Se solicitó informe el 21 de mayo de 2009, sobre irregularidades en un procedimiento expropiatorio. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 7 de diciembre de 2009 (09006139).

3.3.78. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Se solicitó informe complementario el 28 de julio de 2008, relativo a la tardanza en la resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial derivado de las lesiones ocasionadas por una caída, sufrida el 3 de noviembre de 2004, debido al mal estado del pavimento. Se hizo el tercer requerimiento el 16 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 5 de mayo de 2009 (08000023).

3.3.79. Ayuntamiento de Santa María de la Alameda (Madrid)

Se solicitó informe el 6 de noviembre de 2008, sobre construcción de una vivienda sin respetar los parámetros de las normas subsidiarias de planeamiento. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 29 de mayo de 2009 (08016925).

3.3.80. Ayuntamiento de Santiago de Compostela (A Coruña)

Se solicitó informe el 1 de abril de 2009 sobre la tramitación del escrito de un ciudadano, presentado en el registro de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Junta de Galicia. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de octubre de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 4 de diciembre de 2009 (07003868).

3.3.81. Ayuntamiento de Santibáñez de Vidriales (Zamora)

Se solicitó informe el 6 de agosto de 2008, sobre molestias ocasionadas por un tractor y un remolque estacionados frente a una vivienda de la localidad de Berciano de Vidriales. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de enero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 16 de febrero de 2009 (08002447).

3.3.82. Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina (León)

Se solicitó ampliación de informe el 10 de noviembre de 2008, sobre irregularidades en el otorgamiento de una licencia ambiental de actividad de almacenamiento y manipulación de quesos. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 6 de julio de 2009 (08001307).

3.3.83. Ayuntamiento de Seseña (Toledo)

Se solicitó informe el 15 de junio de 2009, sobre las molestias provocadas por una cantera de yeso y un cementerio de neumáticos. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 15 de diciembre de 2009 (05041151).

3.3.84. Ayuntamiento de Sevilla

Se solicitó informe complementario el 16 de abril de 2009, relativo a la falta de contestación a una denuncia por inactividad de la Administración, al no haber precintado un graderío de alto riesgo en el

Palacio de los Deportes de San Pablo, coincidiendo con el aniversario de la notificación de una sentencia que consideraba acreditado el hecho de que el graderío no respetaba el artículo 28 del Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 2 de octubre de 2009 (08004295).

Se solicitó informe el 8 de julio de 2008, sobre la vulneración de los derechos de los ciudadanos en el trámite de consulta de expedientes sancionadores. Se hizo el tercer requerimiento el 16 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 23 de julio de 2009 (08010781).

3.3.85. Ayuntamiento de Sigüenza (Guadalajara)

Se solicitó informe el 14 de abril de 2009, sobre falta de contestación a una solicitud de información. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 13 de octubre de 2009 (09005230).

3.3.86. Ayuntamiento de Socovos (Albacete)

Se solicitó informe el 26 de febrero de 2009, sobre la construcción de una depuradora. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 30 de septiembre de 2009 (09001060).

3.3.87. Ayuntamiento de Son Servera (Illes Balears)

Se formuló un recordatorio de deberes legales el 22 de mayo de 2009, como consecuencia de la falta de resolución a un recurso de reposición interpuesto, el 21 de junio de 2006, ante el Ayuntamiento, frente a la resolución desestimatoria de una reclamación por responsabilidad patrimonial, derivada de los daños sufridos a consecuencia de una caída en la vía pública. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 7 de diciembre de 2009 (07024091).

3.3.88. Ayuntamiento de Soria

Se solicitó informe el 3 de noviembre de 2008, sobre la denuncia de un polígono industrial que perjudica gravemente el paisaje y bienes de interés cultural. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 21 de mayo de 2009 (08007888).

3.3.89. Ayuntamiento de Soto del Real (Madrid)

Se solicitó informe el 13 de octubre de 2008, sobre incumplimiento de una orden de paralización de obras. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 1 de julio de 2009 (07016699).

3.3.90. Ayuntamiento de Talamanca de Jarama (Madrid)

Se solicitó informe el 20 de febrero de 2009, sobre residuos y obras ilegales en una finca colindante a la vivienda de la promotora de la queja. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009.

Posteriormente, se recibió el informe el 20 de noviembre de 2009 (08015931).

3.3.91. Ayuntamiento de Tavernes de la Valldigna (Valencia)

Se solicitó ampliación de informe el 19 de febrero de 2008, en relación a la falta de respuesta expresa a los escritos presentados, denunciando la situación irregular de una licencia de taxi. Se hizo el tercer requerimiento el 26 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 16 de junio de 2009 (05024507).

3.3.92. Ayuntamiento de Teguise (Las Palmas)

Se solicitó informe el 17 de noviembre de 2008, en relación con la notificación de resolución, el 27 de febrero de 2007, por la que se comunica la estimación de una devolución de ingresos indebidos, por el cobro de un impuesto sobre bienes inmuebles correspondiente al ejercicio 1999, puesto que la adquisición de vivienda había sido en el ejercicio 2000, no habiendo recibido, hasta la fecha, la cantidad indebidamente embargada. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 7 de diciembre de 2009 (08015862).

3.3.93. Ayuntamiento de Totana (Murcia)

Se solicitó informe el 12 de marzo de 2009, sobre molestias por ruido y obras ilegales. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 13 de octubre de 2009 (07020943).

Se solicitó informe el 10 de marzo de 2009, sobre molestias por ruido generado en un establecimiento. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 7 de octubre de 2009 (09001533).

3.3.94. Ayuntamiento de Valdoviño (A Coruña)

Se solicitó ampliación de informe el 23 de julio de 2008, con motivo de la existente deficiencia de personal para atender las necesidades de Correos y Telégrafos en la zona de Sequeiro-Meirás (A Coruña). Se hizo el tercer requerimiento el 14 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 30 de julio de 2009 (07002456).

3.3.95. Ayuntamiento de Valverde de Llerena (Badajoz)

Se solicitó informe el 17 de julio de 2008, sobre la falta de conservación de un tejado. Se hizo el tercer requerimiento el 16 de abril de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 3 de junio de 2009 (08005377).

3.3.96. Ayuntamiento de Venturada (Madrid)

Se solicitó informe el 6 de agosto de 2008, relativo al cierre de la entrada a una calle y a la colocación de carteles de prohibido el paso por parte de unos talleres, lo que les permite usar dicha calle de forma privativa y en detrimento del resto de los usuarios, a pesar del informe emitido en su día por el Ayuntamiento que afirmaba que dicha situación no era habitual. Asimismo, se denuncia en la queja el incumplimiento por parte de dichos talleres de las normas sobre contaminación acústica que se vulneran sistemáticamente a pesar de lindar con una zona residencial.

Se hizo el tercer requerimiento el 5 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 26 de febrero de 2009 (07010936).

3.3.97. Ayuntamiento de Vera (Almería)

Se solicitó informe el 17 de octubre de 2008, sobre denuncia de irregularidades en la clasificación de unos terrenos. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 30 de septiembre de 2009 (0420576).

Se solicitó informe el 13 de octubre de 2008, sobre escasez de plazas de aparcamiento. Se hizo el tercer requerimiento el 25 de marzo de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 8 de abril de 2009 (07010874).

3.3.98. Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra)

Se solicitó informe el 17 de noviembre de 2008, sobre vicio de nulidad en materia de tráfico, ya que no se notificó el requerimiento de identificar al conductor de que trae causa el expediente sancionador en que se apremia. Se hizo el tercer requerimiento el 27 de mayo de 2009. Posteriormente, se recibió contestación el 16 de junio de 2009 (08018193).

Se solicitó informe el 6 de febrero de 2009, sobre molestias por humo generadas por una cafetería sin licencia. Se hizo el tercer requerimiento el 31 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 5 de octubre de 2009 (08024012).

3.3.99. Ayuntamiento de Xeraco (Valencia)

Se solicitó informe el 26 de febrero de 2009, sobre molestias generadas por obras en instalaciones de la Unión Musical. Se hizo el tercer requerimiento el 28 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 7 de diciembre de 2009 (08008121).

3.3.100. Cabildo Insular de Gran Canaria

Se solicitó informe el 28 de enero de 2008, sobre la atención a una menor de 14 años con problemas de conducta. Se hizo el tercer requerimiento el 2 de febrero de 2009. Posteriormente, se recibió el preceptivo informe el 23 de febrero de 2009 (07023232).

3.3.101. Diputación Provincial de Zamora

Se solicitó informe el 14 de enero de 2008, sobre la falta de seguridad de una carretera a su paso por la localidad de Villalverde de Justel. Se hizo el tercer requerimiento el 14 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 31 de julio de 2009 (07034191).

3.4. Otros

3.4.1. Colegio de Abogados de Murcia

Se solicitó información el 22 de diciembre de 2008, sobre la actuación profesional de un abogado de oficio. Se hizo el tercer requerimiento el 31 de julio de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 9 de septiembre de 2009 (06006246).

3.4.2. Colegio Profesional de Delineantes de España

Se solicitó informe el 12 de mayo de 2009, sobre denuncia por la actuación del Colegio Profesional de Delineantes y Diseñadores Técnicos de la Comunidad de Madrid. Se hizo el tercer requerimiento el 24 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 16 de diciembre de 2009 (07031305).

3.4.3. Comunidad de Regantes San Juan Bautista de Ribatejada (Cuenca)

Se formuló sugerencia el 4 de diciembre de 2008, sobre el derecho de los partícipes a obtener toda la información relativa a la Comunidad de Regantes. Se hizo el tercer requerimiento el 3 de septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 21 de septiembre de 2009 (07034530).

3.4.4. Consejo Superior de Colegios de Arquitectos de España

Se solicitó informe el 7 de mayo de 2009, sobre silencio ante el conocimiento, por un Colegio Oficial de Arquitectos, de posibles falsos certificados de fin de obra. Se hizo el tercer requerimiento el 11 de noviembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 25 de noviembre de 2009 (08014513).

3.4.5. Consorcio de Aguas de Busturialdea (Vizcaya)

Se solicitó informe el 5 de enero de 2009, sobre incumplimiento en la depuración de aguas residuales. Se hizo el tercer requerimiento el 17 de

septiembre de 2009. Posteriormente, se recibió el informe el 28 de septiembre de 2009 (08001240).

IV. SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Corresponde a los poderes públicos con competencias en la materia, procurar mantener de forma permanente el correcto funcionamiento de la Administración de Justicia. Para ello es necesario tener siempre presente, de un lado, que la Justicia constituye, de conformidad con el artículo 1.1 de la Constitución española, uno de los valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico. De otro, que la Administración de Justicia también constituye un servicio público esencial y, por tanto, su funcionamiento no puede depender de vaivenes ideológicos o doctrinales o de los intereses de grupo a la hora de organizar, reestructurar o modificar los instrumentos o medios con los que se cuenta para administrar justicia, ya sean órganos, normas procesales, medios personales o materiales.

El normal funcionamiento de la Justicia está supeditado de forma primordial a la racionalidad con la que se lleven a cabo estas labores de organización y de gestión del sistema.

Las demandas sociales y las quejas de los ciudadanos, en cuanto ponen de manifiesto las disfunciones y males que aquejan a la Administración de Justicia, cuando son justificadas, pueden contribuir a mejorar el funcionamiento del sistema si son tenidas en cuenta por los poderes públicos.

Con esta intención se recogen en esta sección del informe anual las quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo durante el año 2009 en esta materia, cuyo contenido se irá desgranando en los diversos apartados, siendo destacable aquí que se recibieron un total de 2.454 quejas, relacionadas con la Administración de Justicia, lo que supone un incremento de 404 quejas, respecto del año anterior.

1.1. Dilaciones indebidas

En el año 2009, se tramitaron un total de 550 quejas por dilaciones indebidas, de las cuales 237 se referían a la jurisdicción civil, 226 a la jurisdicción penal, 33 a la jurisdicción social y 54 a la jurisdicción contencioso-administrativa.

De las quejas mencionadas, 272 tuvieron su entrada a partir del 1 de enero de 2009; correspondiendo 124 al orden jurisdiccional civil; 98 al orden jurisdiccional penal; 28 al contencioso-administrativo, y 22 al orden social.

1.1.1. Dilaciones en la Jurisdicción Civil

Los últimos datos de los que se dispone sobre la situación de la jurisdicción civil en España durante el año 2009, son los ofrecidos por el Consejo General del Poder Judicial -referidos a los tres primeros trimestres de 2009-, que reflejan un incremento importante de asuntos ingresados e igualmente de las tasas de congestión. Se ha incrementado la pendencia, aun cuando se ha producido un incremento de la resolución de asuntos, con lo que, al parecer, la situación ha empeorado sensiblemente respecto del año anterior.

Un gran número de las quejas presentadas por los ciudadanos en el Defensor del Pueblo en el ámbito de la jurisdicción civil se centran en las demoras en los procedimientos de ejecución.

Las principales razones de estas demoras, a la vista de los distintos informes remitidos por la Fiscalía General del Estado en las investigaciones iniciadas con ocasión de las denuncias ante la Institución, son, además de la carga de trabajo que soporta el juzgado, las dificultades para localizar al deudor y sus bienes, la excesiva carga procesal y la falta

de cooperación del deudor o de terceros, lo que lleva a la conclusión de que nuestro ordenamiento jurídico todavía concede demasiadas oportunidades para que se produzcan dilaciones en los procedimientos de ejecución.

Un ejemplo de lo anterior son las dilaciones que se están produciendo en la ejecución de títulos judiciales número 342/2002, dimanante de un procedimiento de menor cuantía iniciado en enero de 1995 (se dictó sentencia en primera instancia en diciembre del mismo año, en segunda instancia en julio de 1996, y en casación en febrero de 2002), seguida en el Juzgado de Primera Instancia número 5 de Ponferrada (León).

En mayo de 2002, se presenta demanda ejecutiva por importe de 90.718,07 euros de principal y 125.000 euros para intereses.

Por Auto de 30 de septiembre de 2002, se despacha ejecución, si bien al tener conocimiento la actora de que los bienes que se incluyeron en el escrito inicial ya no pertenecían al ejecutado, se solicita mejora del embargo el 20 de noviembre de 2002 y, ante la imposibilidad de efectuarlo por presunta despatrimonialización de éste, se formula querella por delito de insolvencia punible que se sigue ante el Juzgado de Instrucción número 3 de Ponferrada, incoando las Diligencias Previas 982/2002. El ejecutado, a la vista de lo anterior, interesó el 12 de diciembre de 2002 la suspensión de la ejecución, que fue denegada por Auto de 6 de mayo de 2003, acordando el órgano ejecutante la mejora del embargo solicitada.

La denegación de la suspensión fue recurrida en reposición por el ejecutado en fecha 14 de mayo de 2003, y la notificación de resolución del recurso se produce el 7 de septiembre de 2007 (4 años más tarde) desestimando la suspensión.

Sin embargo, durante el tiempo en el que tardó en resolverse el recurso, recayó sentencia firme en el juicio penal por insolvencia punible, absolviendo a los acusados.

Señala el interesado que se le adeudan 258.832 euros y, por la inoperancia del juzgado, las posibilidades de cobrar la deuda se desvanecen. Destaca asimismo que, en fecha 2 de diciembre de 2004, se tuvo por impugnado el recurso de reposición y éste quedó pendiente hasta que se resolvió en fecha 7 de septiembre de 2007 (se tardó, por lo tanto, 2 años y medio en resolverlo).

Posteriormente, los interesados solicitaron mejora de embargo y que se librara oficio a la Oficina de Averiguación Patrimonial del Ministerio de Economía y Hacienda y al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), pero el juzgado tardó otros diez meses en acordar lo interesado y, a pesar de solicitar el embargo de la pensión de jubilación del condenado, nada se acordó sobre este extremo.

En fecha 27 de octubre de 2008 falleció el ejecutado y en fecha 6 de noviembre de 2008 se solicitó al juzgado que se librara oficio al Registro General de Últimas Voluntades para la averiguación de los posibles contratos de seguros de cobertura de fallecimiento y para que se emplazara a los herederos del fallecido. Un año más tarde, en el mes de octubre de 2009, y tras fallidos intentos de emplazamiento a los herederos, han sido requeridos éstos para que presenten relación de bienes inmuebles.

El fiscal comunicó a la Institución la remisión de las actuaciones al Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, que procedió a la incoación de información previa. En fecha reciente, se ha informado del archivo del expediente.

Se reconoce, en dicha información previa, que las dilaciones padecidas son atribuibles a diversos jueces, si bien las producidas entre el 2 de diciembre de 2004 y el 31 de julio de 2007, a pesar de ser constitutivas de infracción leve, se hallarían prescritas.

Las dilaciones producidas entre el día 11 de enero de 2008 y el 25 de julio de 2008 -retraso en resolver sobre la petición de ampliación de la ejecución y la mejora del embargo- se deben, según el Consejo, a la carga de trabajo que soportaba el Juzgado, con un exceso de entrada de asuntos muy superior (en un 106,57%) en el ámbito civil y en el orden jurisdiccional penal (en un 101,68%) al módulo de entrada previsto para estos órganos y con una dedicación prestada por el juez también muy superior (en un 121%) a la que le es exigible, por lo que entiende que no parece ajustado considerar que tal retraso sea merecedor de reproche disciplinario (09003226).

Sin embargo, la queja de un ciudadano presentada en el año 2009 ante la Institución permitió conocer la grave situación y anormal funcionamiento del Juzgado de Primera Instancia número 4 de Madrid, debido a la desatención por parte de su titular.

En efecto, aquel había presentado demanda contra una compañía aseguradora, en reclamación de cantidad, en julio de 2002, que fue turnada al citado Juzgado de Primera Instancia número 4 de Madrid, con número de autos procedimiento ordinario 734/02. Cuatro años más tarde, en el año 2006 se celebró el juicio, declarando los autos vistos para sentencia, sin que, hasta la fecha, se hubiere dictado sentencia.

Confirmada la existencia del retraso por la Fiscalía General del Estado, se abrió una investigación con el Consejo General del Poder Judicial.

El Presidente del Consejo General del Poder Judicial informó al Defensor del Pueblo que, realizadas las investigaciones oportunas por el Servicio de Inspección de ese órgano, se constató que el procedimiento ordinario número 734/02 efectivamente se encontraba pendiente de dictar sentencia desde el 29 de noviembre de 2006.

Al magistrado titular se le impuso la sanción de suspensión de funciones en virtud de Acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, de fecha 30 de abril de 2009.

Con fecha 23 de junio de 2009 el Servicio de Inspección emitió informe en el que consta que en el mismo juzgado seguían pendientes de dictar sentencia 212 asuntos.

Informó igualmente que, por Acuerdo de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, de fecha 1 de julio de 2008, ya se había dispuesto una medida de refuerzo del Juzgado de Primera Instancia número 4 de Madrid, con el nombramiento de una juez sustituta, atribuyéndole la celebración de los señalamientos pendientes a la fecha de su toma de posesión y de dictar sentencias y las resoluciones oportunas respecto de dichos señalamientos (debiendo dictar sentencia de los procedimientos celebrados el magistrado titular), habiéndose renovado su nombramiento por la Comisión Permanente del Consejo con fecha de 14 de julio de 2009, aprobado por el Ministerio de Justicia con fecha 14 de octubre de 2009.

La Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, con fecha de 1 de junio de 2009 informó al Consejo de la situación del Juzgado. El Servicio de Inspección, a la vista de los datos y de su propio informe de 23 de junio de 2009, interesó del Tribunal Superior de Justicia, ante el elevado número de sentencias pendientes de ser dictadas por el titular, que se encuentra suspendido de funciones y muy próximo a la jubilación, que solicitara entre otras medidas de refuerzo el

nombramiento de otro juez de apoyo, para que bajo el control del Servicio de Inspección colaborase en la normalización del Juzgado, y poner fin a las disfunciones que se están provocando a los ciudadanos afectados.

La Comisión Permanente también acordó la aplicación del régimen de retribuciones complementarias previsto en el artículo 11 del Real Decreto 1909/2000, de 24 de noviembre, por el que se fija el complemento de destino de los funcionarios de los Cuerpos Médicos Forenses, Técnicos Facultativos del Instituto de Toxicología, Oficiales, Auxiliares y Agentes de la Administración de Justicia, Técnicos Especialistas, Auxiliares de Laboratorio del Instituto de Toxicología y Agentes de Laboratorio a extinguir del Instituto de Toxicología, a favor de varios funcionarios de ese Juzgado.

No obstante, como nada manifestaba el informe acerca del Procedimiento Ordinario número 734/2002 del Juzgado de Primera Instancia número 4 de Madrid, ello parece indicar que dicho procedimiento continúa pendiente de dictar sentencia desde el 29 de noviembre de 2006, sin que hasta el momento su tramitación se haya visto beneficiada por las medidas aprobadas.

Dado el contenido de dicho informe, prosigue la investigación con el Consejo General del Poder Judicial y con el Ministerio Fiscal, y, sin perjuicio de la investigación que se lleva a cabo por el Defensor del Pueblo, respecto a todos los asuntos pendientes, se ha recordado al interesado que está plenamente legitimado para iniciar ante el Ministerio de Justicia un procedimiento de responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, referido al Juzgado de Primera Instancia número 4 de Madrid (09002201).

En otras ocasiones, los retrasos en los procedimientos civiles, como los acaecidos en el Juicio Ordinario 338/2004, que se siguió en el Juzgado de Primera Instancia de Baena (Córdoba), se debieron -según

informe del fiscal- a las vicisitudes en el nombramiento del perito del demandado. Se acordó por providencia de 4 de marzo de 2005 el nombramiento de perito, quien no compareció, renunciando el perito designado el 28 de junio de 2006. Se produjo una nueva designación de perito el 18 de septiembre de 2006 y el 5 de marzo de 2007 se recibe escrito en el Juzgado comunicando el fallecimiento de este último y, finalmente, se designa nuevo perito el 5 de marzo de 2007 (09014015).

Se han tramitado quejas por demoras en procesos especiales, en particular en procesos seguidos para la división de la herencia, si bien en algunos casos los retrasos se han debido a la total pasividad de los promotores del procedimiento a la hora de aportar la documentación necesaria para dar traslado de la misma a los demandados, residentes en el extranjero, a través de la correspondiente comisión rogatoria (05035396).

También se han recibido quejas por dilaciones en la segunda instancia. En una gran parte de estas quejas se ha podido constatar que, desde la interposición del recurso de apelación hasta su resolución transcurren aproximadamente dos años.

No obstante, un ciudadano presentó queja en la Institución afirmando que, el 15 de noviembre de 2007, interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia dictada por el Juzgado de Primera Instancia número 1 de Manacor (Mallorca), de fecha 17 de septiembre del mismo año. Ante la demora en su resolución, ha presentado escritos recordando al Juzgado la necesidad y obligación de remitir los autos a la Audiencia Provincial de Palma de Mallorca, al objeto de que fuera resuelto el recurso de apelación, en fechas 28 de julio de 2008, 16 de octubre de 2008, 12 de noviembre de 2008, 16 de abril de 2009, 1 de junio de 2009 y 21 de septiembre de 2009, sin que hasta la fecha hubiere obtenido respuesta alguna por parte del Juzgado (09017313).

Asimismo, se ha iniciado una investigación para conocer la realidad y causa de las demoras en la resolución del recurso de apelación 738/2006, contra la sentencia recaída en el procedimiento ordinario 249/2004, seguido en el Juzgado de Primera Instancia número 3 de Coslada (Madrid), actualmente pendiente en la Audiencia Provincial de Madrid (09015044).

En el año 2009, han concluido dos de las quejas por dilaciones en la tramitación de sendos recursos de casación ante la Sala Primera del Tribunal Supremo.

La primera de ellas se inició en 2006, en relación con el recurso de casación y extraordinario por infracción procesal 1889/2006, interpuesto el mismo año, que se admitió por Auto de 11 de noviembre de 2008. El fiscal informó que se señaló para votación y fallo del recurso el día 2 de junio de 2009 (06033404).

La segunda de las quejas se refería al recurso de casación número 634/2004, presentado en el año 2004 y que resultó inadmitido mediante Auto de fecha 3 de marzo de 2009.

En el informe emitido por el Ministerio Fiscal, se hace constar que el dictado de la resolución anterior se ha postergado debido a la necesidad de tramitación y resolución de múltiples cuestiones planteadas por la parte que ha formulado la queja, pues:

- dictada la providencia de puesta de manifiesto de las causas de inadmisión de los recursos presentados (artículos 473.2, párrafo segundo, y 483.3, de la Ley de Enjuiciamiento Civil 2000), con fecha 6 de noviembre de 2007, mediante escrito de 22 de noviembre siguiente, la representación de la parte recurrente, interpuso recurso de reposición contra la Diligencia de ordenación de fecha 5 de noviembre de 2007, designando magistrado ponente.

- mediante Diligencia de ordenación de 26 de noviembre de 2007, se le comunica que la nueva designación obedece al cese por jubilación del anterior ponente designado;

- mediante escrito de 5 de diciembre de 2007, insiste en la nulidad de la designación del nuevo magistrado ponente, alegando que el mismo podría incurrir en causa de abstención o recusación;

- mediante Diligencia de 11 de diciembre de 2007, se le concede plazo para que concrete si pretende recusar al ponente y causas en que se fundamenta;

- mediante escrito de 20 de diciembre de 2001, la parte recurrente solicita la abstención del magistrado ponente.

- mediante Providencia de 17 de junio de 2008 se designa un nuevo ponente.

- mediante escrito de 8 de julio de 2008, la parte recurrente interpone recurso de reposición contra la providencia anterior;

- mediante Providencia de 21 de octubre de 2008 se inadmite el recurso presentado y se rechazan las demás cuestiones planteadas;

- mediante escrito de fecha 10 de noviembre de 2008, formula incidente de recusación del último magistrado ponente designado;

- mediante Providencia de 25 de noviembre de 2008, se inadmite a trámite la recusación planteada;

- con fecha 3 de marzo de 2009, se acuerda la inadmisión de los recursos presentados.

Se significa, además, y a los efectos interesados, que con fechas 24 y 25 de marzo de 2009, es decir, con posterioridad al auto de inadmisión de sus recursos, la parte recurrente ha presentado recurso de revisión contra la Diligencia de fecha 2 de marzo de 2009, por la que se acuerda pasar la ponencia del recurso al último magistrado ponente; y recurso de reposición contra el auto de inadmisión a trámite de los recursos presentados de 3 de marzo de 2009. Ambos recursos han resultado rechazados mediante Auto de fecha 29 de septiembre de 2009, debiendo significarse que en este último, se reitera al recurrente que el cambio en la designación del ponente no es sino consecuencia del turno ordinario de asuntos en la Sala de Admisión cuya composición varía anualmente, resultando infundadas las causas de recusación de los ponentes que invoca (08011541).

Sin embargo, las quejas más frecuentes son las referidas a la excesiva duración de los juicios de desahucio. En la mayoría de los casos examinados, las demoras se producen en los actos de comunicación procesal, y, en particular, en las diligencias de averiguación del paradero de los demandados, ya porque han abandonado la vivienda alquilada, ya porque se oponen de forma tenaz a ser encontrados (09004386, 09004386 y 09008520).

El arbitraje, que se había postulado desde hace años como alternativa para resolver conflictos en materia de arrendamientos de forma más rápida y económica, sin embargo, se encuentra con los mismos escollos que la jurisdicción civil a la hora de la ejecución del laudo, y, además, pese a la suscripción en su momento del convenio arbitral, se acude a la vía judicial para discutir cuestiones procesales ajenas a la estricta cuestión arrendaticia planteada, según puede deducirse de algunas de las quejas presentadas en la Institución (08016150 y 09016171).

Así, aunque en la generalidad de los casos la tramitación de los procedimientos se suele ajustar a las previsiones legales en vigor, el deudor sabe aprovechar los vericuetos legales produciendo demoras que no pueden ser atribuibles a responsabilidad o falta de diligencia del órgano judicial.

El Defensor del Pueblo transmitió en su día a la Secretaría de Estado de Justicia la necesidad de adopción de medidas e iniciativas que den respuesta a este problema para, de una parte, dar cumplimiento al derecho a la tutela judicial efectiva, consagrado en el artículo 24 de la Constitución, que comprende que los órganos judiciales resuelvan y que hagan ejecutar lo resuelto en un plazo razonable, dando satisfacción a los ciudadanos que demandan una justicia rápida y eficaz en la resolución de sus conflictos (07033329).

La reciente Ley 19/2009, de 23 de noviembre, de medidas de fomento y agilización procesal del alquiler y de la eficiencia energética de los edificios, publicada el 24 de noviembre, en su artículo segundo, modifica diversos preceptos de la Ley de Enjuiciamiento Civil con el propósito de mejorar y agilizar los procesos de desahucio, sometiendo al mismo régimen jurídico los procesos de desahucio por falta de pago de rentas o cantidades debidas y los procesos de desahucio por expiración legal o contractual del plazo del arrendamiento. Se amplía también el ámbito del juicio verbal para que puedan sustanciarse por este procedimiento las reclamaciones de rentas derivadas del arrendamiento cuando no se acumulan al desahucio, lo que permite salvar, en su caso, la relación arrendaticia, algo que hasta ahora se dificultaba porque el propietario acreedor de rentas o cantidades debidas se veía obligado a acumular su reclamación a la del desahucio si quería acudir al juicio verbal, más sencillo y rápido que el juicio ordinario. Igualmente, cuando las reclamaciones de rentas o de cantidades debidas accedan al proceso monitorio y se formule oposición por el arrendatario, la resolución definitiva seguirá los trámites del juicio verbal, cualquiera que sea su

cuantía. Además, en varios supuestos se reducen plazos y se eliminan trámites no sustanciales que hasta ahora dilataban en exceso la conclusión del proceso.

Es de esperar que dicha reforma consiga su objetivo, en orden a una mayor agilidad de los desahucios por falta de pago, y de ayuda a situaciones de alta vulnerabilidad social, logrando de forma rápida y eficaz la resolución de este tipo de conflictos y respetando al propio tiempo las garantías procesales de las partes.

En lo referente a la jurisdicción mercantil, aun cuando se tiene conocimiento del aumento de la litigiosidad, en particular en el número de expedientes relativos a procedimientos concursales como efecto de la crisis económica, esta circunstancia, de momento no tiene reflejo significativo en las quejas recibidas en la Institución durante el año 2009.

Cabe mencionar, en este sentido, la investigación iniciada con el Ministerio Fiscal en relación con el Juzgado de lo Mercantil número 4 de Madrid, que tramita el procedimiento de concurso voluntario, autos número 212/2008, en cuya relación de acreedores figura el instante de la queja. Según nos indica éste, se vienen produciendo dilaciones en la tramitación de estas actuaciones que le están perjudicando en sus legítimos intereses (09010948).

Asimismo, se ha recibido una queja preocupante referida al mismo Juzgado de lo Mercantil número 4 de Madrid que tramita el procedimiento ordinario autos número 518/2005, en el que el compareciente es parte, relatando que, con fecha 28 de noviembre de 2006, se celebró, tras la audiencia previa, el acto del juicio en estas actuaciones, sin que desde dicha fecha y a pesar de las múltiples gestiones llevadas a cabo en dicho sentido, se haya procedido a dictar la oportuna sentencia, con los perjuicios que esta demora le está ocasionando en sus legítimas pretensiones. Esta queja ha dado lugar a la apertura de una investigación

con la Fiscalía General del Estado y el Consejo General del Poder Judicial, si bien hasta el momento de cierre de este informe no se han recibido en la Institución los informes de estos órganos (09017945).

1.1.2. Dilaciones en la Jurisdicción Penal

El Consejo General del Poder Judicial efectuaba, en el tercer trimestre del año 2009, una estimación de los asuntos penales ingresados en juzgados y tribunales de este orden jurisdiccional durante dicho año, sustancialmente superior a los ingresados en el año 2008, de modo que si bien se preveía, con los datos de los que se disponía en ese momento, un incremento en la resolución de asuntos, la pendencia también se vería incrementada respecto al año anterior.

Cabe preguntarse si las vigentes normas procesales constituyen una de las causas de los distintos retrasos denunciados por los ciudadanos ante esta Institución.

La Fiscalía General del Estado, en la memoria presentada en el año 2009, apuntaba, en este sentido, que el modelo de instrucción diseñado en la actual Ley de Enjuiciamiento Criminal, ya superado incluso por los Estados que heredaron nuestra tradición jurídica, resulta en muchos aspectos incompatible con el principio de seguridad jurídica, obligando a los juristas ante el silencio o la manifiesta insuficiencia de la ley, en algún caso denunciada por el propio Tribunal Constitucional, a escudriñar la doctrina jurisprudencial para poder determinar cuáles son exactamente los requisitos y las garantías que exige nuestro Derecho para llevar a cabo determinadas diligencias de investigación o adoptar ciertas medidas cautelares. Ello, además, complica y dificulta la cooperación judicial internacional con otros Estados en la lucha contra el delito, pues resulta difícil entender nuestro singular y atípico sistema procesal.

También se señala que la fase instructora del proceso abunda "en actuaciones judiciales generadas inercialmente sin finalidad concreta pretendida o asumida por quienes ejercen la acusación o la defensa, o que la carencia prácticamente absoluta de salidas alternativas al proceso penal convierta a veces la solución judicial en un problema mayor que el que trataba de resolver, o redunde en el estancamiento del procedimiento de ejecución de multitud de condenas ínfimas en asuntos de menor entidad -y en perjuicio de la atención que requerirían los asuntos más graves- que, en ese marco, lejos de mostrarse eficaces en el plano de la prevención general o especial, más bien tienden a desacreditar en la opinión pública la acción global de la justicia penal".

Esta Institución comparte el parecer de la Fiscalía General del Estado al respecto, así como la necesidad de promulgar una nueva Ley de Enjuiciamiento Criminal, adaptada a las exigencias de la Constitución vigente y de la sociedad española de nuestros días.

En efecto, resulta incompatible con el derecho a la tutela judicial efectiva, y a un proceso sin dilaciones indebidas, así como con el principio de seguridad jurídica que las demoras se produzcan ya al inicio del proceso penal, con ocasión de determinar quién es el juez competente para instruir la causa.

En este sentido se presentó una queja en la que el interesado exponía que, con fecha 18 de junio de 2005, fue detenido por un presunto delito de tenencia ilícita de armas, siendo puesto a disposición del Juzgado de Instrucción número 1 de Puigcerdá (Girona), que decretó su libertad provisional, el siguiente día 19 del mismo mes y año, con la obligación de comparecer *apud acta* los días 1 y 15 de cada mes.

Continuaba relatando que con fecha 20 de junio de 2005, el citado Juzgado se inhibió a favor del Juzgado de Instrucción número 1 de

Murcia, al entender que era el competente para el conocimiento y resolución de las actuaciones.

Según indicaba el compareciente, presentó varios escritos ante el Juzgado de Instrucción de Murcia a los efectos de poder prestar declaración ante el mismo en relación con los hechos que se le imputaban. Sin embargo, con fecha 24 de mayo de 2007, este Juzgado se inhibió nuevamente al Juzgado de Puigcerdá, por entender que era el competente, sin haber llevado a cabo actuación alguna.

Seguidamente, una vez presentados escritos en dicho sentido, por Auto de fecha 10 de octubre de 2008, se acordó otra vez la anterior inhibición. Desconoce el interesado, desde entonces, dónde se encuentran las actuaciones, con los perjuicios de toda índole que estas demoras le están ocasionando en sus intereses, máxime teniendo en cuenta su condición de imputado por estos hechos.

Finalmente indicaba que el Juzgado de Instrucción número 1 de Puigcerdá incoó por estos hechos las Diligencias previas número 447/2005, y por su parte el Juzgado de Instrucción número 1 de Murcia, tramita las Diligencias previas número 2084/2008-AY, dimanantes de las Diligencias previas 44/2005.

Iniciada una investigación con la Fiscalía General del Estado se ha constatado la realidad de los hechos, informando la Fiscalía al Defensor del Pueblo, en octubre del año 2009, que todavía no había quedado definitivamente resuelta la competencia territorial para instruir la causa, si bien el fiscal había emitido informe el día 15 del mismo mes y año, en el que solicitaba al Juzgado de Instrucción número 1 de Murcia que remitiere el procedimiento al Juzgado de Puigcerdá, con indicación del objeto del procedimiento que ha motivado su incoación y con remisión de testimonio de aquellos particulares de los procedimientos seguidos ante el Juzgado de Instrucción de Murcia que el instructor considere procedentes,

a los efectos de que por el Juzgado de Instrucción de Puigcerdá se pueda valorar la conexión entre los distintos delitos que se investigan en los distintos partidos judiciales, investigación que se extiende a varias personas y a distintos hechos cometidos en diferentes lugares del territorio nacional (09014410).

Tampoco puede considerarse razonable que la legislación procesal permita actualmente que se produzcan maniobras de las partes imputadas en el procedimiento o de las que deban responder civilmente, o de sus representaciones procesales, tendentes a dilatar la tramitación de un proceso con la finalidad última de eludir o atenuar dichas responsabilidades, con los consiguientes perjuicios para la Justicia con mayúsculas y para los perjudicados por dichos hechos delictivos, en algunos casos irreparables, y sin que dichas conductas procesales reciban algún tipo de sanción.

Un ejemplo de demoras no razonables son las que se están produciendo ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de Eivissa (Illes Balears) en la fase de instrucción de unos hechos presuntamente constitutivos de un delito de daños por imprudencia.

Esta queja se inició de oficio, al tener conocimiento, a través de los medios de comunicación de que dos de las personas afectadas comenzaron, el pasado día 27 de enero de 2009, una huelga de hambre por cuanto, iniciado el procedimiento tras el derrumbe del edificio donde vivían, el 27 de enero de 2001, hasta la fecha no se había fijado la fecha para la celebración de la vista oral en el procedimiento que se sigue por tales hechos, que afecta a los vecinos de viviendas y locales comerciales, que no han podido volver a sus casas y locales, pese a que tienen que seguir pagando las correspondientes hipotecas. La Fiscalía General del Estado ha informado de que, en efecto, el Juzgado Instructor dictó Auto de apertura del juicio oral el 30 de enero de 2009, y el Juzgado de lo Penal

número 1 de la misma ciudad fijó el señalamiento para la celebración del juicio oral para los días 18 a 22 y 25 y 26 de enero (09001700).

Son también frecuentes las quejas por la declaración de prescripción de las faltas. Hay que destacar una de ellas, referida a un juicio de faltas incoado por el Juzgado de Instrucción número 1 de Albacete en el año 1995, por accidente de tráfico. Esta queja, en la que el interesado alegaba dilaciones indebidas, dio lugar a la apertura de una investigación con el Ministerio Fiscal, quien informó de que, tras diversos avatares, se dictó Auto de archivo del juicio por prescripción de la falta, en fecha de 26 de agosto de 1998.

A raíz de la investigación iniciada por el Defensor del Pueblo, se pudo constatar, además, que el referido auto no fue notificado al fiscal ni al letrado del Consorcio de Compensación de Seguros, ni tampoco al procurador de las partes y que la causa, en fecha no determinada, fue enviada al Archivo Histórico Provincial.

Por todo ello, la Fiscalía Provincial interesó del Juzgado la debida notificación del referido auto a las partes, a fin de evitar la indefensión de los perjudicados y para que los mismos puedan ejercitar las acciones civiles dimanantes del accidente de circulación (09007896).

Durante el año 2009, se han recibido pocas quejas referidas a dilaciones indebidas en la segunda instancia y en la tramitación de recursos de casación penal.

En el momento del cierre del presente informe se había iniciado una investigación por las demoras que presuntamente está sufriendo la tramitación del recurso de apelación seguido en la Audiencia Provincial de Madrid en octubre de 2007, interpuesto contra la Sentencia de 29 de junio de 2007, dictada por el Juzgado de Instrucción número 42 de Madrid en el

juicio de faltas 696/2006. Sin embargo, no se ha podido constatar su realidad al no haberse recibido el oportuno informe del fiscal (07027702).

En la jurisdicción penal, la situación más preocupante se produce en el ámbito de la ejecución penal. Como se dejó constancia en el Informe correspondiente al año 2008 se inició de oficio una investigación con el Ministerio de Justicia y con el Consejo General del Poder Judicial sobre la situación general de la pendencia en los juzgados penales y de ejecutorias de España, ante el colapso que experimentaban en la tramitación de las ejecutorias.

En enero de 2009, el Presidente del Consejo General del Poder Judicial remitió a la Institución el informe elaborado el 12 de enero del mismo mes y año por el Servicio de Inspección del Consejo, en relación con el seguimiento de la actividad de los juzgados penales especializados en ejecutorias, excepto el número 28 de Madrid debido a su reciente fecha de creación (Juzgados de lo Penal números 2, 4, 7 y 12 de Madrid; números 12, 15, 21 y 24 de Barcelona; Juzgado de lo Penal número 8 de Palma de Mallorca; número 4 de San Sebastián; número 7 de Bilbao; y Juzgados de lo Penal números 5, 13 y 14 de Valencia).

Entre los datos estadísticos aportados, se reflejaba, en relación con esos 14 juzgados, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2008 y el 30 de septiembre de 2008, un registro medio de 3.797 asuntos, una resolución media de 3.682 asuntos y una pendencia media de 5.847 asuntos. Cifrando el tiempo de respuesta medio en 15,37 meses, y una pendencia final total de 81.854 asuntos.

El Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, matizaba, no obstante, que el concepto de pendencia no era real, dada la naturaleza especial de las ejecuciones penales, en las que, por su propia naturaleza y complejidad, el tiempo se ha de dilatar necesariamente hasta el archivo de la causa (v. gr., supuestos e incumplimiento de penas, abono

de responsabilidades patrimoniales, pagos fraccionados de multas y otros muchos supuestos).

Las conclusiones del informe, que procede destacar aquí, son las siguientes:

- En el período al que se refiere el seguimiento, se constató un incremento del nivel de resolución de asuntos en un 19,36 por 100, si bien también se produjo un aumento en el registro de ejecutorias de un 35,32 por 100, lo que implica un aumento de la pendencia de un 2,52 por 100.

- Realizada una proyección de los datos a 31 de diciembre de 2008, se preveía un incremento de la pendencia en un 37,34 por 100 respecto del año anterior.

- La necesidad de que por los órganos correspondientes se proceda al archivo provisional de las ejecutorias pendientes sólo transcurrido el período de tiempo de cumplimiento de las penas, procediendo posteriormente a su archivo definitivo.

- Las plantillas orgánicas de los juzgados deben responder a unos parámetros que se estiman en 200 ejecutorias en trámite por cada funcionario de gestión/tramitación, y de un secretario judicial por cada 10 funcionarios. Respecto del número de jueces, habrá de estarse a lo que resulte del desarrollo de las leyes procesales en lo que establezcan respecto de las competencias de los secretarios judiciales.

- Se hace necesaria la consecución de la uniformidad de los trámites procesales para todos los órganos a través de los distintos sistemas de gestión procesal, así como que el registro se unifique y lo sea por ejecutoria y no por penado. No deberían incoarse ejecutorias cuando haya

recaído sentencia absolutoria, salvo que se hayan acordado medidas derivadas de la apreciación de eximentes de la responsabilidad penal.

- Deben abrirse libros de control de penados ingresados en centros penitenciarios, así como de requisitoriados, debiendo facilitarse, a través del punto neutro judicial, el acceso a la información necesaria para ejercer el control con las debidas actualizaciones.

- Se estima conveniente la reorganización del trabajo de los funcionarios, a fin de que formen equipos especializados en la tramitación de ejecutorias según la pena o materia que se trate.

- Necesidad de compatibilizar los distintos sistemas de gestión procesal existentes que contemplen elementos comunes que satisfagan las necesidades de tramitación y control de estos órganos.

Por último, el informe enumeraba las medidas de refuerzo adoptadas por el Servicio de Organización y Modernización Judicial (nombramiento de jueces y secretarios sustitutos, comisiones de servicios a magistrados, prolongaciones de jornadas a magistrados, secretarios y funcionarios) en órganos de las Comunidades Autónomas de Castilla-La Mancha, Madrid, Cataluña y la Comunitat Valenciana.

En julio de 2009 el Ministerio de Justicia remitió un informe detallando las medidas adoptadas por dicho ministerio:

- En relación con el nombramiento de funcionarios interinos de refuerzo en el territorio de su competencia para los juzgados penales y de ejecutorias, se procedió al nombramiento de 1 gestor procesal, 20 tramitadores procesales y 2 funcionarios del cuerpo de auxilio judicial.

- En relación con las medidas de refuerzo adoptadas por el Ministerio de Justicia para la carrera judicial, desde el 9 de marzo de

2008 al 23 de julio de 2009 se nombraron 17 jueces sustitutos para reforzar a diversos juzgados de lo penal.

En lo que respecta a la creación de nuevos juzgados, el Ministerio recuerda que en las comunidades autónomas con traspaso de medios personales y materiales de la Administración de Justicia, su creación tiene que ser propuesta por la Comunidad Autónoma.

Entre las prioridades del Ministerio de Justicia para la programación del año 2009, se incluía la creación de 22 nuevos Juzgados de lo Penal: en Jaén (número 4), Málaga (números 11 y 12), Sevilla (número 14); Avilés (número 2); Zaragoza (número 9); Santa Cruz de Tenerife (número 8); Santander (número 5); Barcelona (números 26 y 27), Sabadell (número 4), Terrassa (número 3); Alicante (número 8), Valencia (números 16, 17 y 18); Cáceres (número 2); Madrid (números 31 y 32); Cartagena (número 3), Murcia (número 6), y Pamplona (número 5).

En diciembre de 2009 el Presidente del Consejo General del Poder Judicial, informó al Defensor del Pueblo de que se está elaborando un nuevo informe con datos más actualizados con el fin de poder valorar la situación para adoptar nuevas medidas, que remitiría a la Institución (08016558).

1.1.3. Dilaciones en la Jurisdicción Contencioso-administrativa

A la vista del contenido de las quejas presentadas en la Institución referidas a este orden jurisdiccional, se puede deducir que existe la percepción, por parte de muchos ciudadanos, de que la actuación administrativa les aboca, en más casos de los que sería necesario, a acudir a la vía contenciosa para el ejercicio de sus derechos. Otros ciudadanos manifiestan que las demoras y dificultades en la resolución y en la ejecución de sentencias en las que resultan condenadas

determinadas administraciones, además de suponer una vulneración de su derecho a un proceso sin dilaciones indebidas y a la tutela judicial efectiva, consiguen ser un factor disuasorio para que puedan ejercitar sus derechos e intereses legítimos ante esta jurisdicción, especialmente en supuestos de escasa cuantía, tributos locales, sanciones de tráfico, etc. También se quejan de que jueces y tribunales tienen suficientes poderes e instrumentos idóneos para llevar a cabo su cometido constitucional de hacer ejecutar lo juzgado pero que no los utilizan eficazmente.

En efecto, la Administración ha de servir con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho (artículo 103 de la Constitución). Esta imposición alcanza también a su actuación en el ejercicio de su potestad de autotutela y, específicamente, en el momento de la revisión de los actos administrativos. Existe la convicción casi unánime de que muchos procedimientos judiciales se evitarían si la Administración efectuare una interpretación menos restrictiva de los derechos que corresponden a los ciudadanos y han sido alegados en el procedimiento administrativo, especialmente en los supuestos en los que ha habido una reiteración de fallos y sentencias sobre el caso concreto por parte de la jurisdicción.

En este sentido hay que tener presente que no sólo corresponde a la jurisdicción proveer la Justicia, pues la Justicia, como valor superior de nuestro ordenamiento jurídico, también ha de constituir el canon de actuación de la Administración.

En sucesivos informes anuales se viene dejando constancia de la sobrecarga de trabajo que afecta a la generalidad de los juzgados de lo contencioso-administrativo de todo el territorio nacional, situación que se mantiene durante el año 2009.

En muchas quejas se constata que se señala como fecha para la celebración de la vista hasta dos años después de haber admitido a trámite el recurso.

A la vista de una queja iniciada en el año 2006 por las demoras en la celebración del juicio ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 12 de Madrid, y tras la oportuna investigación con la Fiscalía General del Estado, el Consejo General del Poder Judicial y la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, que puso de manifiesto que la paralización del procedimiento se debía a la acumulación de asuntos en dichos juzgados de lo contencioso-administrativo, en diciembre del año 2008, se efectuó una recomendación al Secretario de Estado de Justicia para que se adecuare la planta judicial a las nuevas necesidades en los juzgados de lo contencioso-administrativo en Madrid. Ello, sin perjuicio de que se pudieren estudiar otras medidas para paliar la situación actual existente, considerada deficiente, tanto por el Consejo General del Poder Judicial, como por la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, al estimar escasos los juzgados existentes, en relación con el volumen de asuntos pendientes.

El Secretario de Estado comunicó a la Institución que en ese momento estaban constituidos en la Comunidad de Madrid, 31 juzgados de lo contencioso-administrativo, estando prevista, para el año 2009, la creación de un nuevo juzgado. Por otra parte y en relación con las medidas de refuerzo en el orden jurisdiccional contencioso-administrativo para el partido judicial de Madrid, se informaba de que, en el año 2007, se asignaron 11 magistrados sin relevación de funciones, por períodos de seis meses (06022019).

También se ha dejado constancia de la saturación en los órganos colegiados. Como ejemplo, en el año 2009, con motivo de una queja por dilaciones en la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, en los recursos

contencioso-administrativos números 2332/2002 y 862/2004, se tuvo conocimiento de un informe del Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, emitido en Información previa número 1201/2008, que pone de manifiesto la situación real de la Sala.

En esencia, en dicho informe se exponía que después de un trienio con la pendencia muy elevada, pero ya estabilizada, en 2007 y 2008 ha vuelto a dispararse el volumen de asuntos en trámite, como consecuencia de una nueva subida brusca del registro, fundamentalmente provocada por el hecho de que casi se ha triplicado el ingreso de apelaciones en muy poco tiempo; fenómeno inducido a su vez por la enorme carga de trabajo que vienen soportando los juzgados de Granada que conocen en primera instancia.

A la vista de lo expuesto el Defensor del Pueblo, en marzo de 2009, dirigió una recomendación al Ministerio de Justicia para que se acometieran las medidas necesarias para dotar a la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, del número de plazas de magistrado adecuadas, que permitan asumir y resolver en plazos razonables su carga de trabajo, sin perjuicio de adoptar, a corto plazo, otras medidas tendentes a reducir el volumen de asuntos pendientes en la Sala, que está dando lugar a que la tramitación y resolución de un recurso se demore seis años.

El Ministerio da respuesta a la recomendación formulada, indicando las medidas que se han venido adoptando para tratar de afrontar una solución para el problema de dilaciones que sufren los recursos contencioso-administrativos tramitados en ese tribunal, lógicamente dentro del límite que representan los créditos presupuestarios y la escala de prioridades que determina la actuación primera en unos órganos judiciales sobre otros.

Sin perjuicio del cierre de la queja se recordó que la recomendación se formuló valorando los datos estadísticos facilitados por el Consejo General del Poder Judicial, referidos a los años 2004 a 2007. Por ello, esta Institución solicitó del Ministerio que nos facilitara información sobre la evolución que ha tenido la carga de trabajo y la capacidad de respuesta de ese órgano judicial durante el año 2008, así como en el primero y, en su caso, en el segundo trimestre de 2009.

En el informe emitido por el Ministerio, si bien se recogen datos provisionales referidos al primer semestre del año 2009, de ellos se deducía que se estaba produciendo un descenso respecto del año 2008 en la desviación del módulo fijado por el Consejo General del Poder Judicial (08011541).

En otra queja por dilaciones en el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 3 de Alicante, también se contó con la colaboración del Ministerio Fiscal, del Consejo General del Poder Judicial y del Ministerio de Justicia.

A través del informe del Fiscal General del Estado se tuvo conocimiento de que las dilaciones del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 3 de Alicante, denunciadas por la compareciente, eran extensibles al resto de procedimientos que se tramitan en los juzgados de lo contencioso-administrativo en esa provincia.

Considerando que dicha situación podía afectar al derecho a la tutela judicial efectiva, se comunicó al Consejo General del Poder Judicial, que emitió informe el 17 de octubre de 2008, en el que confirmó la veracidad de los hechos expuestos.

El Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 3 de Alicante tiene atribuido, con carácter exclusivo, el conocimiento de los asuntos que versan sobre la materia de urbanismo, lo que le ha supuesto una entrada

de asuntos muy elevada, de 1.146 asuntos en el año 2006 y de 885 en el año 2007 y teniendo en cuenta que el módulo de entrada de asuntos para los juzgados de lo contencioso-administrativo está fijado por el Pleno del Consejo, en la sesión del día 31 de mayo de 2000, en 600 asuntos, el módulo de entrada ha sido del 191 por 100 en el año 2006 y del 147 por 100 en el año 2007, lo que supone una desviación de más del 91 por 100 y más del 47 por 100 respectivamente. Esta situación ha provocado que el tiempo medio de respuesta del juzgado en el año 2007, fecha en que se inicia el Procedimiento abreviado número 81/2007 objeto de la queja, haya sido de 11,13 meses.

El rendimiento del magistrado titular ha superado ampliamente los módulos de dedicación exigidos a lo largo de los últimos cinco años, así en el año 2007 la dedicación alcanzada fue del 155 por 100, lo que supone un desvío del módulo de dedicación de más del 55 por 100.

Por todo ello se ha de concluir que la demora en los señalamientos del juzgado se debe a temas estructurales, en razón del elevado número de asuntos existentes en los juzgados de lo contencioso-administrativo de Alicante en concreto, y en general en la jurisdicción contencioso-administrativa. Como se ha puesto de manifiesto en sucesivos informes, la creación del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 4 aunque ayudará a paliar esta situación no supondrá una solución definitiva.

Informó igualmente el Consejo General del Poder Judicial que la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, en sesión celebrada el 28 de noviembre de 2007, acordó proponer al Consejo General del Poder Judicial la adscripción con carácter temporal y de forma continua, por un período inicial de seis meses, prorrogable, de un juez sustituto, con el fin de que colabore en la tramitación y resolución de asuntos conjuntamente con el magistrado titular, como medida de refuerzo justificada por la situación de excesiva carga de trabajo que atraviesa el Juzgado de lo Contencioso-

Administrativo número 3 de Alicante, que conoce la compleja materia de urbanismo. La medida fue aprobada por la Comisión Permanente del Consejo, en su sesión de fecha 12 de febrero de 2008, haciéndose la correspondiente propuesta al Ministerio de Justicia a efectos de dotarla económicamente, al no aprobar esta medida el Ministerio de Justicia no se ha podido hacer efectiva, aunque el Consejo General del Poder Judicial la considera necesaria.

El Defensor del Pueblo trasladó este informe a la Secretaría de Estado de Justicia, solicitando información acerca de si podía replantearse la negativa dada a la medida coyuntural propuesta por el Consejo, teniendo en cuenta que la creación del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 4 de Alicante no supone una solución definitiva al problema.

Esa Secretaría de Estado, con fecha 5 de febrero de 2009, dio respuesta a nuestra petición, comunicando que, efectivamente, el Consejo General del Poder Judicial solicitó al Ministerio de Justicia una medida de apoyo para el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 3 de Alicante, consistente en la adscripción de un juez sustituto por un período de 6 meses.

Al respecto ha de señalarse que el Ministerio de Justicia realiza periódicamente estudios estadísticos sobre la pendencia, registros de entrada y módulos de resolución de los órganos jurisdiccionales de todos los órdenes.

Así, de acuerdo con una visión global de los juzgados de lo contencioso-administrativo de toda España y teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias, en base a criterios exclusivamente técnicos, procedería reforzar con prioridad los juzgados y tribunales de acuerdo con las siguientes características:

1. Órganos cuyos datos de entrada, asuntos pendientes y resolución sean los más altos del país.

2. Órganos cuya entrada de asuntos fuera superior a su resolución.

3. Órganos cuya cantidad de asuntos pendientes sea muy elevada en relación con la media nacional.

El Ministerio, tras analizar detalladamente todas las variables y datos estadísticos que concurrían en este caso concreto y en el conjunto de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, con fecha 14 de marzo de 2008 denegó la autorización a efectos económicos de la citada medida de refuerzo, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

"PRIMERA: Según los datos disponibles, existen al menos 62 juzgados unipersonales en el orden contencioso-administrativo (el 34% del total de juzgados de lo contencioso de todo el país), que registraron al finalizar el año 2007 una tasa de pendencia superior a la del Juzgado que se propone reforzar.

SEGUNDA: En cuanto a las tasas de congestión, son 66 los juzgados de lo contencioso-administrativo (el 36% del total) que en el 2007 presentaron peores datos que el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 3 de Alicante".

Estos datos se han actualizado con respecto a los tres primeros trimestres del año 2008, a fin de comprobar si las circunstancias han variado, resultando que 73 juzgados unipersonales en el orden Contencioso-Administrativo (el 37% del total de todo el país) registraron una tasa de pendencia superior al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 3 de Alicante. La tasa de congestión es superior a este juzgado en 70 de los dedicados a esta especialidad (el 35% del total).

En cuanto a los datos estadísticos correspondientes a la legislatura anterior (2004-2008) y lo que ha transcurrido de la actual IX legislatura, en relación con las medidas de refuerzo, dejan claro el esfuerzo que el ministerio ha realizado por atender las propuestas del órgano de gobierno de los jueces: en el año 2004 se autorizaron el 86,42 por 100 de todas las medidas de apoyo a los órganos judiciales propuestas por el Consejo General del Poder Judicial; en el año 2005 se aprobaron el 81,81 por 100; en el año 2006 el 88,03 por 100; en el año 2007 el 91,02 por 100, y en el año 2008 se han autorizado el 93,75 por 100. Si se ha denegado alguna medida de refuerzo o algún programa concreto de actuación por objetivos se ha hecho por el incumplimiento de alguno de los requisitos necesarios e imprescindibles para dicha aprobación, tal y como fueron consensuados y pactados entre el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio de Justicia en la reunión de Comisión Mixta celebrada el 20 de febrero de 2006".

Tras el análisis de los datos e informes recopilados en la tramitación de una queja referida, en concreto, a un solo procedimiento de un solo Juzgado de lo Contencioso-Administrativo, se ha podido constatar que las dilaciones y demoras que sufría ese procedimiento no son una excepción en el orden jurisdiccional contencioso-administrativo, sino que las mismas son extensibles a un importante número de órganos unipersonales de ese orden, que el problema no es coyuntural y que se debe a causas estructurales.

En efecto, aunque el rendimiento y la dedicación alcanzada por el juez sea de un 55 por 100 superior al módulo aprobado por el Consejo, en el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 3 de Alicante el módulo de entrada ha sido del 191 por 100 en el año 2006 y del 147 por 100 en el año 2007. Pero, y esto es lo preocupante, el propio Ministerio de Justicia reconoce que, en los tres primeros trimestres de 2008, 73 juzgados unipersonales en el orden contencioso-administrativo (el 37% del

total de todo el país) registraron una tasa de pendencia superior al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 3 de Alicante, y que la tasa de congestión es superior a este Juzgado en 70 de los dedicados a esta especialidad (el 35% del total) (07035701).

A la vista de estos antecedentes, y sin dejar de reconocer el esfuerzo de los jueces, de su órgano de gobierno y del Ministerio de Justicia por tratar de paliar la situación, lo cierto es que no se ha dado una solución definitiva al problema. Por ello, considerando que el derecho a la tutela judicial efectiva resulta ineficaz si no conlleva la tramitación de un proceso sin dilaciones indebidas en el que el órgano judicial resuelva en un plazo razonable, esta Institución, inició una queja de oficio con el Ministerio de Justicia interesando un informe, acerca de si está previsto acometer las medidas precisas para superar las graves deficiencias que presentan más de 70 juzgados unipersonales en el orden jurisdiccional contencioso-administrativo y, en caso afirmativo, las medidas que se adopten.

El Ministerio, en el informe remitido el 6 de mayo de 2009, expuso al Defensor del Pueblo que una de sus prioridades es la de desarrollar y adaptar la planta judicial y que para ello en las dos últimas programaciones, correspondientes a los años 2008 y 2009, se crearon y constituyeron un total de 29 juzgados de lo contencioso-administrativo y dotado 11 plazas de magistrado en las salas de lo contencioso-administrativo.

Confirma que el módulo de ingreso en los juzgados de lo contencioso-administrativo en 2008, superó ampliamente el módulo de entrada aprobado por el Consejo General del Poder Judicial.

Sin embargo señala que la tercera parte del total de asuntos ingresados hace referencia a materias de extranjería (857.910 de los 175.828 asuntos totales). El Ministerio considera, de un lado, que ésta es

una situación transitoria, derivada del impacto de los procesos de regularización iniciados en la legislatura pasada, y que dichos módulos de ingreso de este tipo de asuntos se aproximarían al módulo anual de 2003, esto es al 7,5 por 100.

Señala igualmente, que el módulo de resolución de este tipo de asuntos supera el módulo de ingreso por juzgado en un 31,5 por 100; que no tienen una excesiva complejidad técnica; que se tramitan por el procedimiento abreviado, lo que reduce el tiempo de respuesta; y que la condición análoga de estos procedimientos proyecta sobre su fase resolutiva un carácter muy repetitivo. Todo ello favorece un incremento considerable de los tiempos de resolución.

El Ministerio estima que una excesiva aceleración del ritmo de creación de juzgados que no tuviera en cuenta la anterior situación, podría dar lugar, a medio plazo, a un problema de sobredimensionamiento de la planta judicial.

En cuanto a la adopción de las medidas de refuerzo, el 3 de abril se autorizaron, a efectos económicos, 2 juezas sustitutas para los juzgados de lo contencioso-administrativo números 1, 2 y 3 de Alicante, por un período de 6 meses dando satisfacción a la petición del Consejo General del Poder Judicial.

Señala que el gasto presupuestario del Ministerio destinado a estas partidas ha sido durante el año 2008 el más elevado de su historia, y en los tres primeros meses de 2009, ya alcanzaba los 29 millones de euros.

También se acordaron:

- El refuerzo por tres jueces sustitutos y un magistrado sin relevación de funciones para los juzgados de Barcelona.

- Un juez sustituto para el Tribunal Superior de Justicia de Granada.

- Un programa de actuación por objetivos para el Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

Dado el contenido de aquel informe, así como del resto de actuaciones realizadas en las quejas relacionadas con las dilaciones que sufren los procedimientos contencioso-administrativos, se acordó dar por finalizada esta investigación de oficio, sin perjuicio de proceder a valorar el resultado de las medidas acordadas en el año 2009 y la evolución de la carga de trabajo y la capacidad de respuesta de los órganos contencioso-administrativos, una vez se dé a conocer el correspondiente informe que sobre la jurisdicción contencioso-administrativa se elabora anualmente por el Consejo General del Poder Judicial (09002931).

1.1.4. Dilaciones en la Jurisdicción Social

Las quejas referidas a las dilaciones en la jurisdicción social en 2009 (23), si bien no de forma significativa, han aumentado respecto al año 2008 (17).

En la mayoría de tales quejas se manifiesta que desde la presentación de las demandas respectivas hasta el señalamiento del juicio transcurría un tiempo excesivo.

Este es el caso expuesto por unas ciudadanas que presentaron una reclamación de cantidad, contra la empresa para la que trabajaban, ante el Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación de Málaga. La fecha señalada para el acto de conciliación fue el 6 de noviembre de 2009, en el que no se llegó a ningún acuerdo, por lo que la conciliación resultó sin avenencia. Manifiestan su indignación porque el Juzgado de lo Social

número 12 de Málaga, señala la celebración de los actos de juicio el día 13 de diciembre de 2010, un año, un mes y siete días después de la celebración del acto de conciliación (09021401).

Igualmente, otro ciudadano exponía que en el mes de mayo de 2009 presentó demanda de reclamación de cantidad en el Juzgado de lo Social número 1 de Logroño, habiendo sido señalado el juicio para el 8 de febrero de 2010.

Una situación similar describe otro interesado, que habiendo interpuesto la demanda el pasado 9 de septiembre de 2009, ha sido citado en el Juzgado de lo Social de Ciudad Real el 28 de abril de 2010 (09019999), y otro ciudadano expuso que habiéndose suspendido su juicio como consecuencia de la huelga de jueces el pasado 8 de octubre de 2009, ha sido nuevamente señalado en el Juzgado de lo Social de Sabadell (Barcelona) para el mes de febrero de 2010 (09020032).

Esta situación de demoras en los señalamientos, podría llegar a entenderse dentro de lo razonable en otro ámbito procesal, pero no en el orden de lo social. Haciendo un breve resumen de los hechos expuestos por los interesados, la situación viene a ser común a todos ellos. Están trabajando en una empresa que, por los motivos que sean, lleva meses sin abonarles su salario. Cuando ya llevan varios meses sin ingresos, deciden demandar al empresario ante los Juzgados de lo Social, pero entonces se señala el juicio para nueve meses después, por lo que el trabajador puede estar más de un año sin cobrar.

Unido a lo anterior, debe entenderse que el trabajador no puede abandonar su empleo a pesar de no estar cobrando, porque perdería todo derecho a indemnización y al cobro de las prestaciones por desempleo.

Complementando lo expuesto por los propios interesados, de lo publicado en los medios de comunicación en el pasado mes de noviembre,

se desprende que situaciones similares a las descritas afectan a los Juzgados de lo Social de Alicante, que dicen estar literalmente atascados debido a la crisis del mercado laboral que sufre el país, como consecuencia de la recesión económica. Añaden una nueva cuestión al debate y es la relativa a la necesidad de acudir, en primer lugar, al Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación por considerarlo un paso inútil dado que, según han podido comprobar, los empresarios no acuden a dicho servicio, de carácter obligatorio, y sin embargo no existe repercusión alguna para este incumplimiento.

Entienden, en este sentido, que dotar de sanción a la incomparecencia contribuiría a desatascar la situación de los juzgados de lo social, al entender que debería funcionar como un filtro para que no todos los casos llegaran a los tribunales.

De otra de las publicaciones es obligado destacar las declaraciones del Decano de los Juzgados de lo Social de Madrid, en las que muestra su preocupación por la situación y ritmo laboral que atraviesan. Expone que el aumento de trabajo empezó a notarse el año pasado: de 45.533 asuntos ingresados en 2007 se pasó a 63.566 en 2008. A fecha de sus declaraciones, estimaba que el año 2009 podía terminar con un total de 80.000 asuntos.

Se evidencia con todo lo anterior, que la jurisdicción social está sufriendo directamente las consecuencias de la crisis laboral, y que el desbordamiento al que se ha visto abocada está repercutiendo negativamente en los derechos de los justiciables que, como ha quedado dicho, pueden esperar hasta nueve meses para un señalamiento que es decisivo para un tema tan prioritario como el referente a los ingresos familiares.

Por todo ello, con el fin de desarrollar el contenido constitucional que el Defensor del Pueblo tiene encomendado, y al margen de las

distintas investigaciones iniciadas con el Ministerio Fiscal en relación con cada una de las quejas individuales, se remitió una comunicación al Presidente del Consejo General del Poder Judicial para que informara si el Consejo General:

1. Tiene conocimiento de la situación que ha quedado descrita en relación con la saturación y desbordamiento de asuntos que sufren en general los Juzgados de lo Social.

2. Y, en su caso, si se ha previsto solicitar la adopción de alguna medida de refuerzo con medios materiales o personales en los juzgados ya existentes, o la creación de nuevos juzgados de lo social que permitan la distribución de la carga de trabajo para descongestionar la saturación de los órganos existentes, dando respuesta a la actual situación social.

El Presidente del Consejo General del Poder Judicial comunicó a la Institución en fecha de 22 de diciembre el inicio del estudio de los problemas planteados en la queja (09017898).

Al margen de aquellas quejas en el ámbito de la jurisdicción social se han tramitado otras quejas por dilaciones indebidas que han revelado anomalías graves en los actos de comunicación procesal, como la presentada por un ciudadano que manifestaba que el día 12 de mayo de 2005 presentó recurso de suplicación ante el Juzgado de lo Social número 1 de Huelva, procedimiento de invalidez 753/2005, para su remisión al Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, sin que, a pesar del tiempo transcurrido, se le haya informado del trámite que sigue el mismo. Tras la investigación correspondiente, se pudo constatar que si bien la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, había dictado sentencia, con fecha 1 de diciembre de 2006, estimando el recurso de suplicación interpuesto, dicha sentencia no fue remitida al Juzgado de lo Social hasta el 13 de junio de 2008 (06045048).

Finalmente hay que destacar la queja presentada por la Secretaría General de un sindicato, exponiendo que el Magistrado del Juzgado de lo Social de Teruel fue sancionado, entre otras infracciones, por no dictar sentencias en su Juzgado. A partir de su cese, quedaron pendientes más de 300 asuntos por resolver en el citado órgano judicial.

Para paliar esta situación, se nombró un magistrado de refuerzo, terminando éste su comisión en el mes de enero del año 2009.

Dado que no se había normalizado la situación del Juzgado, ya que se encontraban todavía pendientes más de 140 asuntos, el Consejo General del Poder Judicial había aprobado una prórroga de este refuerzo. Sin embargo, relataba que el Ministerio de Justicia, por el contrario, había desestimado la prórroga de la Secretaría Judicial, conforme se había interesado, circunstancia ésta que provocaría el que no se pudieran celebrar los juicios de esos 140 procedimientos pendientes, con los perjuicios añadidos para las personas que se encuentran afectadas por estos hechos.

A la vista de lo expuesto en la queja se abrió una investigación con el Secretario de Estado de Justicia, quien informó al Defensor del Pueblo de que el Ministerio de Justicia, a petición del Secretario de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, estudió la propuesta de prolongación de jornada para la Secretaría Judicial del Juzgado de lo Social de Teruel, habida cuenta de la situación de retraso constatado en dicho órgano judicial.

Una vez cumplimentados todos los trámites en dicho sentido, ese departamento autorizó, con fecha 11 de mayo de 2009, la prolongación de esta jornada, siendo efectiva esa medida desde el 1 de junio hasta el 30 de noviembre del año 2009 (09009731).

1.2. Violencia doméstica

Las incidencias y disfunciones que han ido surgiendo en la aplicación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de protección integral contra la violencia de género, por parte de los distintos poderes públicos y de otros agentes implicados (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, jueces, fiscales, abogados) han sido objeto de seguimiento en el Defensor del Pueblo, desde la entrada en vigor de la norma. En la mayoría de las ocasiones este seguimiento se realiza a través de las quejas individuales de las personas afectadas, en otras, a través de las presentadas por diversos colectivos.

Hay que reseñar que, en el año 2009, apenas se han recibido quejas por dilaciones indebidas en los procedimientos seguidos por estos delitos.

En este apartado, se ha concluido una queja presentada en el año 2007, y a la que ya se hizo referencia en el Informe anual correspondiente a 2008, por un ciudadano en relación con unas diligencias previas incoadas ante el Juzgado de Violencia sobre la Mujer número 1 de Madrid, en la que se solicitó la colaboración del Fiscal General del Estado que, desde entonces ha venido informando a esta Institución del seguimiento particular que se estaba realizando al procedimiento de referencia, hasta que el pasado 17 de abril de 2009, informó que el Juzgado de lo Penal número 15 de Madrid dictó Sentencia número 119/2009 en el juicio oral 29/2009.

Paralelamente a ello, el interesado planteó reclamación ante el Consejo General del Poder Judicial que, en fecha 19 de mayo de 2008, adoptó un acuerdo en relación con la cuestión planteada y que, si bien archiva las diligencias por no constatar desidia o negligencia por parte de los titulares del Juzgado, pone de manifiesto que el problema radica en la situación estructural del órgano jurisdiccional, que, entre otras cosas, presenta una pendencia muy elevada, graves deficiencias en la

distribución de trabajo entre los funcionarios y una plantilla bastante inestable, lo que tiene como consecuencia una situación más que preocupante.

En consecuencia, se adoptaron una serie de medidas en el ámbito competencial del citado Consejo, así como la propuesta de otras que afectan directamente a la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, tales como:

- Que el Ministerio de Justicia y la Comunidad Autónoma se procuren de una interfaz que permita la interconexión de las diferentes bases de datos de las aplicaciones, para de esta manera obtener datos estadísticos totalmente fiables, economizando recursos humanos del Juzgado.

- Que el organismo Informática de la Comunidad de Madrid (ICM) proceda a actualizar los modelos específicos de violencia de género, sobre todo en el ámbito de los procedimientos civiles en la aplicación informática LIBRA, así como otros cambios necesarios en la aplicación informática para hacer de ella una herramienta útil en la Oficina Judicial que conlleve la sustitución de los libros de registro por listados informáticos.

- Que se cubran, por parte de esa Consejería, las vacantes que se produzcan en el Juzgado con carácter preferente y de manera inmediata, dada la singularidad del Juzgado.

- Que se provea de otro fax al Juzgado, ya que en determinadas horas del día se encuentra totalmente colapsado.

- Que provea esa Consejería de suficientes medios personales al equipo psicológico, siendo deseable que, dado el volumen de asuntos, cuente con su propio equipo psicosocial.

- Que, en la medida de lo posible, se habiliten los espacios separados para preservar la intimidad de la víctima y evitar el contacto con su presunto agresor.

Por todo ello, y para que estas medidas se adoptasen con la mayor rapidez, por el Defensor del Pueblo se dio traslado de las mismas a la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, a fin de que informase sobre los plazos previstos para adoptarlas. En dicho informe sustancialmente se manifiesta lo siguiente en relación con las propuestas planteadas por el Defensor del Pueblo con base en el informe elaborado por el Consejo General del Poder Judicial. En primer lugar se planteaba que el Ministerio de Justicia y la Comunidad Autónoma se procurasen de una interfaz que permitiese la conexión de las diferentes bases de datos de las aplicaciones, para, de esta manera, obtener datos estadísticos totalmente fiables, economizando recursos humanos del Juzgado.

A esta propuesta, el Consejero comunica que se está trabajando en el desarrollo de sistemas informáticos que mejoren la informatización de los juzgados, si bien en determinados temas, en concreto en cuanto a la interconexión de bases de datos, debe coordinarse con la Administración del Estado, por lo que la propuesta se iba a tomar en consideración en el marco de la actuación desarrollada en ese ámbito.

La segunda de las propuestas pedía que el organismo ICM procediese a actualizar los modelos específicos de violencia de género, sobre todo en el ámbito de los procedimientos civiles en la aplicación informática LIBRA, así como otros cambios necesarios en la aplicación informática para hacer de ella una herramienta útil en la Oficina Judicial que conlleve la sustitución de los libros de registro por listados informáticos.

En este sentido, ICM ha informado de que se revisarán conjuntamente con el personal del Juzgado los modelos incluidos en la

aplicación LIBRA en el ámbito de procedimientos civiles, así como otras funcionalidades de la misma susceptibles de ser modificadas por ICM, con el fin de adoptar las medidas oportunas que mejoren el funcionamiento de la Oficina Judicial.

Se solicitaba en tercer lugar que se cubriesen con carácter preferente y de manera inmediata las vacantes que se produjeran en ese Juzgado, dada su especialidad. Consultado el estado de la plantilla por la Consejería, se indica que está al completo excepto una plaza reservada a un titular del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa en situación de incapacidad temporal, para cuya cobertura se ha nombrado a un funcionario interino que tomó posesión el 23 de febrero de 2009.

Asimismo, aunque no hubiera sido solicitado por el Juzgado, se ha procedido a instalar un fax para evitar la saturación de la única línea que hasta entonces había, con una nueva línea telefónica con cobertura nacional e internacional.

Respecto de la quinta propuesta, se indica que en la actualidad cada uno de los juzgados de Violencia sobre la Mujer está dotado de un equipo psicosocial compuesto por un titulado superior -psicólogo- y un titulado medio -trabajador social- para informar y asesorar en las materias referidas a su disciplina profesional. Concretamente el Juzgado de Violencia sobre la Mujer número 1 dispone de este equipo por lo que, al respecto, se considera que la dotación de los juzgados es suficiente para atender la demanda existente.

Por último, en relación con la recomendación planteada para la habilitación de espacios separados para preservar la intimidad de la víctima y evitar el contacto con su presunto agresor, ha sido tomada en cuenta por la Dirección General de Justicia que ha elaborado el correspondiente informe (07031155).

Sobre la dotación de equipos psicosociales a los juzgados de violencia de género, se mantiene abierta una investigación con la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, en virtud de una queja presentada por un ciudadano que expone su preocupación por el hecho de que los Juzgados de la Comunidad de Madrid no cuenten con un servicio de Equipo Psicosocial, con un horario más amplio que el actual. El interesado señala que el horario es de 8.00 a 15.00 horas y las mujeres que acuden fuera de este horario no pueden recibir la asistencia que necesitan.

La Consejería ha informado en fecha reciente a la Institución de su intención de adoptar las medidas oportunas para implantar un servicio de guardia en los juzgados de violencia sobre la mujer en cuanto a los equipos psicosociales (09005858).

Hay que reseñar aquí la queja general sobre los equipos psicosociales de los juzgados con competencias en materia de familia y sobre la formación y especialización de los profesionales que los integran y homologación de protocolos de actuación, sobre cuyo contenido se hace referencia en el apartado correspondiente de este informe (06017903).

También se mantiene abierta otra queja general en el apartado referente al Derecho de familia, sobre la dotación de puntos de encuentro familiar y sobre la necesidad de dictar normas homogéneas en todo el territorio nacional sobre su funcionamiento, sin perjuicio de las competencias de las comunidades autónomas sobre la materia (09004373).

Un ciudadano, padre de una menor, se quejó ante la Institución de la omisión por el Punto de Encuentro Familiar de Torrent (Valencia), de su obligación de remitir informes periódicos al Juzgado de Primera Instancia número 7 de Torrent, de acuerdo con las medidas establecidas por dicho órgano.

Abierta una investigación con la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana, ésta informó de que la derivación del expediente de referencia al PEF de Torrent, se produjo en fecha 25 de abril de 2008, por el Juzgado de Primera Instancia número 7 de Torrent, pero no es hasta el 29 de diciembre de ese año cuando se iniciaron las entrevistas de recepción, debido a que el Juzgado no remitió la ficha de derivación con los datos de las partes para poder citarlas. De esta incidencia se informó al Juzgado en tres ocasiones. De conformidad con lo acordado judicialmente, en fecha 23 de enero de 2009, se iniciaron las visitas.

En fecha 28 de julio de 2009, la Consejería informó al PEF de Torrent de la queja presentada, no teniendo conocimiento el centro de la obligación de remitir informes periódicos al juez, debido a que no se había recibido ninguna resolución al respecto por parte del Juzgado, ni las partes lo habían comunicado.

Ese mismo día, la coordinadora del centro se puso en contacto con el Juzgado derivante, el cual le remitió la Sentencia número 83/09, dictada por la Sección décima de la Audiencia Provincial, de 10 de febrero, en grado de apelación. A partir de ese momento el PEF de Torrent, siendo conocedor de la sentencia, está en la facultad y obligación de remitir al Juzgado informes periódicos relativos a la comunicación paterno-filial que afecta a la menor. A la vista de dicha información se cerró la queja (09005869).

En relación con el funcionamiento de las “casas de acogida” de mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijos se tuvo conocimiento de que, el pasado día 23 de febrero de 2009, se firmó en Valladolid un convenio de colaboración entre seis Comunidades Autónomas (Aragón, Andalucía, Cataluña, Castilla y León, Valencia e Illes Balears), para la puesta en común de todos los recursos de casas de

acogida para las mujeres víctimas de violencia de género, con entrada en vigor el día 1 de enero del año 2010.

Al parecer y según se desprende de las noticias aparecidas en medios de comunicación, cada gobierno tramitará el ingreso basándose en los principios de celeridad, seguridad y confidencialidad y lo comunicará, a través de medios telemáticos, a la comunidad de origen.

Así, las mujeres víctimas de violencia de género verán mejorada la protección frente a los agresores y podrán hacer efectiva la necesidad de alejarse de manera inmediata del maltratador, así como poder rehacer su vida fuera de ese entorno físico y geográfico.

Un ciudadano acudió a la Institución, mostrando su preocupación sobre la situación en la que se encontrarían los casos de ingresos de madres con menores no emancipados, cuando la madre no tiene judicialmente adjudicada la guarda y custodia de los mismos y ésta o bien es compartida o, incluso, se ha otorgado al otro progenitor.

Sin admitir estos antecedentes con el carácter de queja y al único objeto de poder informar a la persona compareciente se solicitó informe a las consejerías correspondientes sobre si, en estos casos, se va a dejar constancia, en el momento del ingreso, de la situación legal de los menores y, en su caso, qué medidas se van a adoptar al respecto.

Se comunicó a la Institución por la Consejería de Acción Social y Ciudadanía de la Generalitat de Cataluña que ese departamento está estudiando el convenio referido y, concretamente, la cláusula tercera, puntos 5 y 6 en los que se hace referencia a la normativa interna de cada comunidad autónoma. En este sentido, el día 27 de noviembre estaba convocada una reunión en Valladolid de la Comisión Sectorial de desarrollo y seguimiento para la coordinación de las redes de acogida a la mujer víctima de violencia de género, sobre la elaboración de un protocolo

de actuación para coordinar los procedimientos de derivación a los centros de acogida de las comunidades autónomas.

Se está a la espera del informe sobre las conclusiones obtenidas en la reunión mantenida en Valladolid el pasado día 27 de noviembre de 2009 (09004628).

También ha intervenido el Defensor del Pueblo en una queja formulada por una ciudadana sobre las demoras que venía padeciendo en un expediente ante el Registro Civil de Santiago de Compostela para la eliminación del apellido paterno, en virtud del contenido del artículo 58.2 de la Ley del Registro Civil, según el cual: "En caso de que el solicitante de la autorización del cambio de sus apellidos sea objeto de violencia de género y en cualquier otro supuesto en que la urgencia de la situación así lo requiriera podrá accederse al cambio por Orden del Ministerio de Justicia, en los términos fijados por el Reglamento".

Realizado un seguimiento con la Secretaría de Estado de Justicia, ésta informó a la Institución de que por Orden del Ministerio de Justicia, de 30 de septiembre de 2009, se había resuelto la solicitud de eliminación del apellido paterno (09015646).

Hay que decir, que teniendo en cuenta la evolución de las quejas presentadas en la Institución, la aplicación de la citada Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de protección integral contra la violencia de género, presenta aspectos positivos en cuanto ha supuesto:

- Una mayor información y concienciación de las víctimas acerca de sus derechos, lo que se tradujo en un progresivo aumento de las denuncias de situaciones de malos tratos que antes permanecían ocultas y eran sufridas en silencio por las víctimas.

- Un aumento de la eficacia en la investigación y en el enjuiciamiento de los delitos.

- Una mejor coordinación entre los juzgados y tribunales y los puntos designados por la Comunidad Autónoma correspondiente, que constituyen el canal único de notificación de las resoluciones adoptadas en relación con las medidas de protección a centros, unidades, organismos e instituciones competentes en materia de protección social en relación con estas víctimas, a lo que ha contribuido la creación y puesta en marcha del Registro Central para la protección de las víctimas de violencia de género.

- La creación de Unidades de Protección a las Víctimas en las delegaciones y subdelegaciones de Gobierno, que se constituyen como un elemento importante en esta protección, al tiempo que el intercambio de información y la coordinación entre el Registro de protección a las víctimas de violencia doméstica, la Seguridad Social y el Ministerio de Economía y Hacienda pueden evitar efectos indeseables en la generación de pensiones u otros beneficios sociales.

Sin embargo, las cifras que aportan los distintos organismos competentes continúan siendo preocupantes, aun cuando según esos datos en el año 2009 fallecieran 55 mujeres por violencia machista, un 27,6 por 100 menos que en 2008:

En general, las cifras referidas a las mujeres fallecidas a manos de sus parejas o exparejas, desde la entrada en vigor de la ley, si bien se han reducido un 8,7 por 100 según el Informe Ejecutivo emitido con fecha de 14 de julio de 2008 por el Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, y teniendo en cuenta que tal valoración de la evolución de los homicidios se realiza tomando como referencia los datos desde 2003 -puesto que con anterioridad algunos de los homicidios ocurridos fuera de la relación doméstica de convivencia, bien durante el noviazgo o después

de que se hubiera roto la relación de pareja, no eran introducidos en las bases de datos- continúan siendo intolerables. El Informe del Consejo General del Poder Judicial sobre Homicidios por Violencia Doméstica y de Género en el Ámbito de la Pareja y Expareja en el año 2008, refiere 114 casos por muerte de violencia doméstica y de género y 121 víctimas, pues en cinco de los casos se produjo la muerte de más de una persona.

- Igualmente, y basándose en los datos extraídos del Registro Central para la Protección de las Víctimas de Violencia de Género, el Secretario de Estado de Seguridad ha afirmado que desde el año 2006 unas 100.000 mujeres sufrieron o están en un riesgo "latente" de sufrir algún tipo de violencia de género en España.

Por último debemos reseñar la queja de un varón, víctima de un delito de violencia doméstica, cometido por su compañera sentimental, que resultó condenada por delito de maltrato familiar, por Sentencia del Juzgado de Instrucción número 2 de Elche (Alicante), y al cual el Juzgado de Primera Instancia número 6 de Elche, le otorgó la guarda y custodia de la hija menor.

El interesado manifiesta que mantiene a su hija, cuida del hogar y realiza todas las labores domésticas, que está en paro y sólo percibe la ayuda no contributiva del INEM. Por ello, al amparo de lo previsto en los artículos 27 y 22 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, ha intentado solicitar una ayuda económica al Instituto de la Mujer a través de una trabajadora social del Ayuntamiento de Crevillente (Alicante) donde reside, ya que es aquel organismo el que tramita dicha ayuda económica, referida a las víctimas de violencia doméstica, pero le comunicaron que, si bien reunía los requisitos para recibir esa subvención, no tenía derecho a ella por razón de su sexo al ser hombre. Asimismo, indica que en el INEM se le ha comunicado que tampoco se puede favorecer de las previsiones de esa ley orgánica ni le han dado prioridad en cuanto a la búsqueda de

trabajo por ser víctima de violencia doméstica, porque es hombre, lo que sin embargo sí sería aplicable a mujeres.

Al amparo de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo, en apoyo de su pretensión.

De la queja presentada se dio traslado al Ministerio de Igualdad, a fin de que nos informara de si este hombre tenía derecho a recibir de las administraciones públicas la misma atención y ayudas que reciben las mujeres ante una situación idéntica y, en caso de que ello no esté previsto en nuestro ordenamiento jurídico, nos comunicara qué medidas podrían adoptarse para asegurar la igualdad de trato que demanda, en su condición de víctima de violencia doméstica.

La ministra ha dado traslado a la Institución del informe realizado por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, en relación con su petición de ayuda económica prevista en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de protección integral contra la violencia de género. En dicho informe, de conformidad con el artículo 31.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, se manifiesta lo siguiente:

"En lo referente a la 'igualdad constitucional', es un hecho constatado que efectivamente nuestra Constitución consagra la igualdad formal a la que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho. No obstante, para poder alcanzar ese nivel de igualdad formal que las leyes y normas establecen, es necesario atender a las desiguales condiciones de partida en las que se sitúan los individuos y los grupos en que se integran. Así, el artículo 9.2 de la Constitución Española establece la responsabilidad de los poderes públicos en la promoción de las «condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra, sean reales y efectivas», así como de «remover

los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social» y es por tanto que esta discriminación positiva debe ser considerada como una política social, dirigida a mejorar la calidad de vida de ciertos grupos desfavorecidos, significando este mecanismo de funcionamiento, una excepción al principio de igualdad de trato contemplado en el marco legislativo.

En España, la doctrina del Tribunal Constitucional ha establecido que no serán contrarios al artículo 14 de la Constitución «los tratos diferenciados a favor de las mujeres con el fin de corregir desigualdades de partida, de eliminar situaciones discriminatorias, de conseguir resultados igualadores y de paliar la discriminación sufrida por el conjunto social de las mujeres».

En este sentido, aunque referido al ámbito penal, el 8 de agosto de 2005 se presentó en el Tribunal Constitucional, por el Juzgado de lo Penal número 4 de Murcia, cuestión de inconstitucionalidad en relación con el artículo 153.1 del Código Penal, en la redacción dada al mismo por el artículo 37 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre. Y ello por entender que se establecía con ella una discriminación por razón de sexo que dimanaría de la definición de los sujetos activo (varón) y pasivo (mujer) en el artículo 153.1 del Código Penal y de la diferencia de trato punitivo que ello supone en relación con la misma conducta cuando el sujeto activo es una mujer y el pasivo un hombre con la misma relación entre ellos que la descrita en el tipo penal cuestionado (conyugal o análoga, sea en ambos casos presente o pretérita). El Tribunal Constitucional, en su Sentencia 59/2008, de 14 de mayo, falló desestimar la cuestión planteada y declarar por tanto la constitucionalidad de la norma penal cuestionada.

En relación con su solicitud sobre la ayuda económica prevista en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de

protección integral contra la violencia de género, se informa de que es única y exclusivamente para víctimas de violencia de género que, de conformidad con el artículo 1.1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, es aquella violencia «que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia».

En la actualidad el término de 'violencia de género' coexiste jurídicamente con el de 'violencia doméstica'. Ambos conceptos, que son distintos, son el resultado claro de una evolución legislativa derivada de la necesaria evolución social. Así, el Código Penal contempla, en su artículo 173.2, qué personas son las potenciales víctimas de la violencia doméstica, determinándose por ello, qué actos serán considerados como tales y consecuentemente, no como violencia de género:

1. Cuando la ejerza la mujer sobre el hombre o mujer que sea o haya sido su cónyuge o sobre aquella persona que esté o haya estado ligada a ella de forma estable por análoga relación de afectividad aun sin convivencia.

2. Cuando la ejerza el hombre sobre el varón que sea o haya sido su cónyuge o que esté o haya estado ligado a él de forma estable por análoga relación de afectividad, aun sin convivencia.

3. Cuando la ejerza el hombre, la mujer o ambos, contra:

- Descendientes.
- Ascendientes.
- Hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente.

- Menores o incapaces que con él convivan o que se hallen sujetos a la patria potestad, tutela, curatela o acogimiento o guarda de hecho del cónyuge o conviviente.
- Persona amparada en cualquier otra relación por la que se encuentre integrada en el núcleo de su convivencia familiar.
- Personas que por su especial vulnerabilidad se encuentran sometidas a custodia o guarda en centros públicos o privados.

Así pues, al estar tipificada también la violencia doméstica como delito, aquellos hombres que la hayan podido sufrir, igualmente tienen a su disposición diferentes instancias que les proporcionarán la asistencia y atención que puedan necesitar. Además de los servicios sociales locales y autonómicos, disponen de las denominadas Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito (OAVD), cuya localización puede consultarse en la página web del Ministerio de Justicia: http://www.mjusticia.es/Directorio/Victimas.

Por lo que se refiere al ámbito del empleo, corresponderá al servicio público de empleo de su Comunidad autónoma informarle de todas las medidas puestas a disposición de las víctimas de violencia doméstica como, por ejemplo, el programa de Renta Activa de Inserción y las bonificaciones existentes por la contratación de víctimas de violencia doméstica."

De esta información se dio traslado al interesado a los oportunos efectos (09007053).

1.3. Menores infractores

Acontecimientos relativos a la comisión de hechos constitutivos de delitos graves en los que se encontraban presuntamente implicados menores de 14 años, han suscitado nuevamente la controversia sobre la conveniencia o no de modificar la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero,

reguladora de la Responsabilidad penal de los menores, en el sentido de rebajar la edad mínima para exigir responsabilidad de los menores por hechos delictivos.

El Defensor del Pueblo, sin perjuicio de considerar necesaria la apertura de un debate en la sociedad española por la pérdida de valores que se está generando y que lleva a que se produzcan hechos como los relatados, considera, en principio, inoportuna la modificación de la citada norma, en primer lugar porque entiende que las leyes tienen una vocación de generalidad que no debe romperse por hechos aislados, por muy lamentables y condenables que éstos sean.

No obstante, como es sabido, en su artículo 3, la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad penal de los menores, determina el régimen de la responsabilidad de los menores de 14 años, por la comisión de hechos que revistan carácter de infracción penal:

«Cuando el autor de los hechos mencionados en los artículos anteriores sea un menor de catorce años, no se le exigirá responsabilidad con arreglo a la presente ley, sino que se le aplicará lo dispuesto en las normas sobre protección de menores previstas en el Código Civil y demás disposiciones vigentes. El Ministerio Fiscal deberá remitir a la entidad pública de protección de menores testimonio de los particulares que considere precisos respecto al menor, a fin de valorar su situación, y dicha entidad habrá de promover las medidas de protección adecuadas a las circunstancias de aquél conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero.»

Las medidas a las que se remite la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, son las contenidas en los artículos 12 a 21 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que constituye

legislación supletoria de la de las comunidades autónomas con competencia en materia de asistencia social.

Lo que realmente preocupa al Defensor del Pueblo es la inconcreción de las medidas a las que hace referencia esta última ley orgánica en relación con esos menores que cometen hechos delictivos y su correcta o incorrecta aplicación por los poderes públicos competentes.

Las referencias genéricas y la ausencia de un catálogo de medidas determinadas que se pueden y deben adoptar, en los casos de menores de 14 años infractores, está dando lugar a la inactividad de las entidades públicas y a la dejación para asumir las responsabilidades que la ley les impone.

Los artículos 12 a 17 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección jurídica del menor, son un claro ejemplo de la indefinición de tales medidas al disponer que:

Los poderes públicos velarán para que los padres, tutores o guardadores desarrollen adecuadamente sus responsabilidades, y facilitarán servicios accesibles en todas las áreas que afectan al desarrollo del menor.

Las autoridades y servicios públicos tienen obligación de prestar la atención inmediata que precise cualquier menor, de actuar si corresponde a su ámbito de competencias o de dar traslado en otro caso al órgano competente.

Las entidades públicas competentes en materia de protección de menores estarán obligadas a verificar la situación denunciada y a adoptar las medidas necesarias para resolverla en función del resultado de aquella actuación.

La actuación de los poderes públicos deberá garantizar en todo caso los derechos que le asisten y se orientará a disminuir los factores de riesgo y dificultad social que incidan en la situación personal y social en que se encuentra.

La entidad pública competente en materia de protección de menores pondrá en marcha las actuaciones pertinentes para reducirla y realizará el seguimiento de la evolución del menor en la familia.

Ante la inexistencia de un catálogo de medidas concretas que puedan adoptarse, preocupa tanto la situación de desprotección en la que pueda quedar la víctima, como también la del presunto autor (no hay que olvidar que en estos casos se trata de niños). La situación del "presunto autor" porque, en los supuestos en los que no se siga un procedimiento judicial hasta el final, con una investigación exhaustiva, no quedarán debidamente esclarecidos los hechos y la participación del menor en los mismos. Ello supone un grado importante de inseguridad jurídica para la víctima, que puede ver imposibilitados sus derechos -como los que les reconoce la legislación de asistencia a las víctimas o el ejercicio de las acciones civiles para ser indemnizados-; para la entidad pública que debe aplicar las medidas adecuadas a la gravedad de los hechos y a las condiciones personales del menor; para el menor implicado sobre el que se debe actuar con fines de reeducación y prevención de conductas futuras asumiendo su propia responsabilidad por la conducta contraria a Derecho con la consciencia de que ha causado un mal; así como y en general, para toda la sociedad.

A la vista de cuanto antecede, el Defensor del Pueblo, como garante de los derechos reconocidos en el título I de la Constitución a todos los ciudadanos, sean víctimas o justiciables, efectuó una recomendación al Ministerio de Justicia para que se tomare en consideración la creación de un grupo de trabajo compuesto por expertos, para el estudio en profundidad de la cuestión expuesta, por si fuere necesario abordar una

reforma legislativa que dé respuesta a la problemática que plantea la falta de concreción de las medidas aplicables a los menores de 14 años que cometen actos delictivos en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

El Ministerio de Justicia, en respuesta a dicha recomendación, ha comunicado al Defensor del Pueblo que la creación del Grupo de Trabajo es una opción que se puede valorar seriamente, dado el interés público de la problemática planteada. Sin embargo, no considera oportuno proceder de forma apresurada a una reforma de tal envergadura como la planteada por la Institución, por lo que, por el momento no se va a constituir dicho Grupo de Trabajo (09013920).

En otro orden de cosas, esta Institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, que el pasado 28 de julio de 2009 un joven interno en el Centro de Menores Marcelo Nessi, de Badajoz, habría sido reducido de forma excesivamente violenta por parte de tres vigilantes de seguridad del centro. Un vídeo con las imágenes de dicha intervención, divulgado en Internet, parecía confirmar los hechos denunciados por el joven, asegurando que había sido "objeto de una agresión física" por parte de un vigilante "mientras" que, tanto éste "como compañeros suyos le reducían violentamente".

Según los diferentes medios, desde el propio centro de menores se cursó la denuncia del interno en fecha 10 de agosto de 2009, estando abierta entonces una investigación por parte de la Fiscalía de Menores de Badajoz.

Referido al mismo centro de internamiento también se publicó que otro joven, de diecisiete años de edad, interno desde hacía un mes a la espera de juicio, fue atado, golpeado y sedado, y que incluso intentó suicidarse cortándose las venas, sin que se hubiera comunicado el hecho

a la familia, a pesar de haber tenido que ser atendido por los servicios médicos.

Como consecuencia de los hechos hasta aquí sucintamente expuestos, el Defensor del Pueblo incoó sendas investigaciones con carácter de oficio solicitando la colaboración del Fiscal General del Estado y de la Consejería de Igualdad y Empleo de la Junta de Extremadura.

En concreto se dirigió escrito a la Directora General de la Infancia y Familias de la Junta de Extremadura para que informase:

1. Sobre el procedimiento interno que se había seguido en el Centro de Menores Marcelo Nessi desde el momento en el que se redujo al menor, y, en su caso, qué comunicaciones y en qué fechas se cursaron al médico, al Juzgado o a la Fiscalía de Menores.

2. Sobre el procedimiento seguido desde el centro en cuanto a la contención y posterior atención médica relativa al otro menor y las razones que motivaron su inmovilización y sedación. Asimismo, se interesaba conocer la razón por la cual no se informó a la familia del intento de suicidio del menor, y por qué no se les permitió el acceso a los partes médicos emitidos con ocasión de la asistencia médica ofrecida.

3. Y por último, de confirmarse los hechos arriba expuestos, si se habían adoptado o pensaban adoptarse alguna medida a cualquier nivel, confirmando en su caso el traslado de uno de los vigilantes a otro módulo del mismo centro.

Igualmente se solicitó del Ministerio Fiscal que informase a esta Institución de las actuaciones e investigaciones incoadas en relación con los hechos expuestos, así como el procedimiento seguido por la Dirección del Centro en virtud de lo dispuesto en la Ley 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad penal del menor y en el Real Decreto

1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, en cuanto a las comunicaciones inmediatas a efectuar tras el empleo de un medio de contención.

La Fiscalía General del Estado indicó que los hechos referidos al primero de los jóvenes el 28 de julio pasado estaban siendo objeto de conocimiento por el Juzgado de Instrucción número 2 de Badajoz. Informó asimismo de que, tras la práctica de varias diligencias como la declaración del interno, de los vigilantes jurados, informe del médico forense y visionado completo del vídeo grabado por las cámaras del centro, que no se corresponde íntegramente con el divulgado por los medios de comunicación a través de Internet, el juez había dictado un Auto de fecha 20 de noviembre, en el que califica los hechos como falta de lesiones del artículo 617 del Código Penal, de la que considera autor al denunciado, el vigilante jurado del centro.

Comunicó igualmente que el Ministerio Fiscal había mostrado su conformidad con el auto, tras una junta de la Sección de Menores de la Fiscalía de Badajoz, en la que intervinieron, aparte de los miembros de la Sección, el Teniente Fiscal, encargado de despachar los asuntos del Juzgado de Instrucción número 2, así como el Fiscal Jefe. Todos los asistentes mostraron su conformidad con el auto, que estaba pendiente de ser notificado a las partes.

En lo referente a los hechos que se refieren al segundo de los jóvenes, se abrieron por la Fiscalía las Diligencias de Investigación 369/2009, que fueron remitidas al Juzgado Decano para la incoación de diligencias previas.

Se solicitó del Ministerio Fiscal que continuase informando a esta Institución hasta la definitiva conclusión de los procedimientos referidos.

También se interesó un nuevo informe a la Dirección del Centro, sobre las medidas que se han adoptado o piensan adoptarse a la vista del contenido de la resolución judicial arriba citada, en relación con el vigilante.

Sin embargo, hasta la fecha no se ha recibido informe alguno de la Directora General de la Infancia y Familias de la Junta de Extremadura (09019469).

Hay que decir, en relación con la misma queja, que esta Institución había visitado ese centro de menores en el año 2008, como consecuencia de lo cual se consideró entonces oportuna la apertura de una investigación de oficio, motivada por la constatación de la falta de atención profesional por parte de los abogados designados de oficio a los menores allí internados, al comprobar en el Libro de visitas de 2008 que en el transcurso de todo el año no figuraba visita alguna de ningún abogado de oficio del Colegio de Abogados de Badajoz.

Por ello, el Defensor del Pueblo se dirigió a los Ilustres Colegios de Abogados de Cáceres y de Badajoz al objeto de formular un recordatorio de deberes legales para que los letrados incluidos en el turno de oficio de la jurisdicción de menores cumplan las obligaciones previstas en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia jurídica gratuita, desempeñando sus funciones de asistencia y defensa de forma real y efectiva hasta la terminación del proceso en la instancia judicial y, en su caso, la ejecución de las sentencias, teniendo en cuenta las peculiaridades que para estos procedimientos judiciales establece la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad penal de los menores.

El Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Cáceres remitió escrito aceptando el recordatorio, que había sido remitido a todos los abogados del turno de oficio de menores a los efectos de insistir en la importancia que tiene para el interés del menor la visita al centro no solo para

preparar la vista, sino también después de dictarse sentencia, durante la ejecución de las medidas impuestas y, en su caso, para instar la modificación de éstas (08019810).

Por su parte, el Colegio de Abogados de Badajoz alegó no tener conocimiento de queja alguna sobre ese servicio, no habiendo detectado incidencias en su funcionamiento según se desprendía de la información facilitada por los letrados preguntados. Por ello, la Institución se dirigió nuevamente a ese colegio detallando que había tenido acceso al Libro de visitas donde no figuraba ninguna visita de ningún abogado de ese colegio en el transcurso de todo un año, reiterando el recordatorio formulado. Con fecha 25 de noviembre de 2009, se recibió una comunicación del Decano del Colegio de Abogados de Badajoz en la que se informa de que se había procedido a la publicación del recordatorio de deberes legales en la página web de ese Colegio de Abogados (zona privada de acceso a colegiados) (08019811).

A la vista de estos antecedentes, esta Institución se dirigió al Director del Centro de Menores Marcelo Nessi a efectos de recabar la información puntual que se dirá para, una vez estudiada, decidir la conveniencia de admitir a trámite con carácter de oficio los hechos que de la misma se desprendan, al amparo de lo dispuesto en el artículo 9.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo. Concretamente se solicitó su colaboración para conocer:

1. Si los jóvenes implicados en los hechos divulgados en los medios de comunicación, tenían asignado un abogado de oficio del turno de menores como por ley se establece, o estaban siendo representados por un abogado de su libre elección.

2. Confirmada la asistencia de oficio, nos facilitara el nombre de los letrados así como el Colegio de Abogados al que éstos pertenecían.

3. Y, por último, a la vista de lo anotado en el Libro de visitas correspondiente al año 2009, nos facilitara el número de visitas efectuadas por los letrados a cada uno de sus patrocinados.

El director del centro informó a esta Institución de que ambos jóvenes tenían designado abogado de oficio. El abogado del primero de los jóvenes al que se refieren los hechos no efectuó visita alguna a su defendido a lo largo de 2009, mientras que el segundo fue visitado en una ocasión por su abogado en octubre de 2009.

A la vista de lo anterior, se abrió una nueva investigación con el Decano del Colegio de Abogados de Badajoz, a los efectos de solicitar informe sobre la actuación de los abogados de los menores y, en concreto, sobre las visitas efectuadas a sus patrocinados respectivamente, y de las gestiones realizadas para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia jurídica gratuita, en cuanto a desempeñar sus funciones de asistencia y defensa de forma real y efectiva hasta la terminación del proceso en la instancia judicial y, en su caso, la ejecución de las sentencias, teniendo en cuenta las peculiaridades que para estos procedimientos judiciales establece la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (09019469).

Durante el año 2009, se efectuaron visitas a los Centros de Internamiento de Menores de La Montañeta (Las Palmas de Gran Canaria), La Jara y El Limonar en Alcalá de Guadaíra (Sevilla); Altamira, Brea de Tajo y Los Rosales (Madrid), y Bahía de Cádiz en Puerto de Santa María (Cádiz).

En las visitas realizadas por asesores de esta Institución, no se detectaron irregularidades dignas de mención en el funcionamiento de los mismos, ni los menores informaron, en las entrevistas reservadas

mantenidas con ellos, de ningún abuso o irregularidad por parte del personal de centros.

Si bien es cierto que el Centro de Menores La Montañeta, en Las Palmas de Gran Canaria, en el momento de la visita se encontraba en obras, razón por la que gran parte de los menores habían sido trasladados a otros centros de la isla, proveyéndose que las mismas concluyesen en el mes de enero de 2010. A pesar de ello no se detectaron mayores deficiencias que las derivadas de conciliar las obras estructurales con el desarrollo diario del centro.

Igualmente, en el Centro de Internamiento de Menores La Jara en Alcalá de Guadaíra (Sevilla) se pudo comprobar que, en general, el estado de las instalaciones del centro era aceptable, excepto algunos locales de convivencia y habitaciones de los internos que sufrían de humedades en paredes y techos. También se comprobó el mal estado de algunas duchas y elementos sanitarios que, además de las humedades en las paredes, estaban seriamente deteriorados por el óxido, al ser metálicos.

Respecto de estas anomalías, la Dirección del Centro había elaborado un informe que había elevado al correspondiente organismo de la Junta de Andalucía, y el subdirector del centro comentó que funcionarios de la Delegación Provincial de Justicia de la Junta en Sevilla habían visitado el centro hacía un mes, y se habían comprometido a llevar a cabo las actuaciones necesarias para corregir dichas deficiencias.

Transcurrido un tiempo prudencial, esta Defensoría se puso en contacto telefónico el 25 de junio de 2009 con la Dirección del Centro para saber si por la Junta de Andalucía se había iniciado alguna actuación efectiva en el sentido indicado, y se nos informó que hasta el momento no se había realizado obra alguna.

A la vista de lo expuesto, se efectuó una sugerencia a la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía para que se impulsare el preceptivo expediente administrativo y, a la mayor brevedad posible, se llevasen a cabo las actuaciones y obras necesarias en el centro. Esta sugerencia fue atendida, comunicando dicha Consejería a la Institución que con fecha de 22 de septiembre de 2009, y en atención a la sugerencia efectuada por el Defensor del Pueblo, se iniciaron las obras para acometer las reformas en el Centro de Internamiento de Menores Infractores La Jara; además se ha solicitado a la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública en Sevilla, la emisión del correspondiente informe en el que se indique el estado del centro una vez acabadas las reformas (09012467).

También se inició de oficio una queja con la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla con ocasión del traslado de once menores ingresados en el Centro de Menores Infractores Baluarte de San Pedro, situado en esa ciudad autónoma, al Centro de Acogida La Purísima, debido a las graves deficiencias detectadas en las instalaciones del primero y más en concreto tras la aparición de sendas grietas surgidas en la edificación.

La citada Consejería confirmó el realojo de los menores en el citado centro, informando a la Institución de que estaba prevista la construcción de un nuevo centro de reforma, si bien las obras no finalizarían al menos hasta septiembre de 2011, ofreciendo más información sobre las variaciones que se produzcan respecto al realojo de los menores ingresados en el Centro de Menores Infractores Baluarte de San Pedro (09007838).

En relación con las deficiencias en las instalaciones de los centros de internamiento se recibió una queja referente al Centro de Menores El Pinar II, de Colmenar Viejo (Madrid), exponiendo que en el módulo 2 no existe calefacción en ninguna de las dependencias, si bien en la sala

común se ha instalado un radiador que resulta insuficiente para caldear toda la estancia.

Sin embargo, en las habitaciones de los menores no habría ningún tipo de calefacción, por lo que, dada la estación invernal, resultaría inaceptable, de confirmarse, una situación como la descrita.

De esta queja se dio traslado a la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid que ha de remitir el correspondiente informe (09022267).

Finalmente, hay que decir que se ha recibido en esta Institución un escrito de la Magistrada Juez titular del Juzgado de Menores de Huelva en el que expone que dicha provincia, sobre cuyo territorio ejerce su jurisdicción, carece de un centro de ejecución de medidas de internamiento, lo que dificulta enormemente las funciones de control de la ejecución de las medidas impuestas a los menores de acuerdo con su competencia territorial, que le encomienda especialmente el artículo 44 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, e impide a estos menores mantener sus vínculos sociales y familiares, ya que, habida cuenta de la extensión de la Comunidad Autónoma de Andalucía, los centros de internamiento en los que ingresan pueden encontrarse muy distantes de su domicilio en cualquier localidad de la provincia de Huelva.

La magistrada expone en su escrito que ha dado traslado de tal cuestión a la Dirección General de Justicia Juvenil de la Junta de Andalucía.

También se tiene conocimiento de la recomendación dirigida por el Defensor del Pueblo Andaluz en el año 2006 a la Dirección General de Reforma Juvenil de esa Consejería de Justicia y Administración Pública, para que se realizaran las actuaciones necesarias encaminadas a dotar a la provincia de Huelva de un centro de internamiento para menores

infractores, por tratarse de la única provincia de Andalucía que aún no dispone de este tipo de recurso.

Por ello, se inició una investigación de oficio con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, a fin de que informe sobre los hechos expuestos y de las medidas y actuaciones que se vayan a adoptar para hacer frente a los problemas planteados. Si bien, dada la fecha, aún no se ha recibido información al respecto (09019858).

1.4. Quejas relacionadas con el Derecho de familia

Desde la institución del Defensor del Pueblo se insiste en cada informe anual en la necesidad de contar con una Jurisdicción de Familia propia, independiente y autónoma, encargada de resolver todas las consecuencias que se derivan de las crisis de convivencia, o cuando menos, en la necesidad de que todos aquellos operadores jurídicos que intervengan en procesos de esta naturaleza posean una formación especializada. Esto es, además de la inexcusable formación jurídica en esta materia, se deben poseer otros conocimientos específicos sobre psicología, mediación familiar o sobre la dinámica de resolución de conflictos.

Ahora bien, todos los expertos coinciden en que la judicialización de los conflictos familiares no resulta ser, en la mayoría de los casos, la mejor forma de resolver las situaciones derivadas de la ruptura de la pareja, por los costes fundamentalmente psicológicos (sin contar los sociales y económicos) que conlleva el proceso tanto para los hijos como para los progenitores. La falta de diálogo y de acercamiento en las posiciones encontradas entre los miembros de la pareja son, a la vez, causa y consecuencia del colapso judicial, que no se resuelve sin más con un incremento del número de juzgados.

La Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, pretende potenciar este sistema extrajudicial de resolución de controversias en toda la Unión Europea. El plazo para la transposición de la directiva, finaliza en mayo de 2011 (con excepción de su artículo 10). El Ministerio de Justicia, según ha informado a la Institución, tiene previsto, a lo largo de esta legislatura, el desarrollo de esta normativa para establecer los elementos mínimos que deben tener estos servicios, así como dar cumplimiento a la transposición de directivas comunitarias en esta materia. Esta iniciativa está siendo objeto de seguimiento por el Defensor del Pueblo (0305008).

Entre tanto, el actual marco jurídico de la mediación familiar en España viene dado por la Ley de Enjuiciamiento Civil en sus artículos 770-7ª, 777.2 y disposición final tercera; artículo 79 de la Ley 9/1998, de 15 de julio, del Código de Familia de Cataluña; y, además, diversas leyes sobre mediación en Cataluña, Galicia, Valencia, Canarias, Castilla-La Mancha, Baleares, Castilla y León, Asturias, Madrid y País Vasco.

Con base en dicho marco, el Consejo General del Poder Judicial, en mayo del año 2008, elaboró un Protocolo para la implantación de la mediación familiar intrajudicial, entendida no como una alternativa al proceso, sino como una nueva forma de actuación de los jueces y tribunales de familia.

El objetivo del protocolo es dar oportunidad a las partes, ya en la fase declarativa del proceso, ya en la fase de ejecución, de llegar a una solución consensuada por ellos con ayuda de un tercero, o al menos, que se reduzcan las materias en discordia o sirva para pacificar el conflicto entre las partes.

Las quejas presentadas en la Institución durante el año 2009, abundan, como años anteriores, en los problemas antes expuestos. Así

son muy frecuentes las quejas por incumplimiento del régimen de visitas acordado judicialmente, y se han visto incrementadas -probablemente como consecuencia de la crisis económica- las quejas por impago de pensiones por parte del progenitor obligado a ello por resolución judicial firme. En las quejas por dilaciones en los procedimientos civiles para la adopción, modificación y ejecución de medidas, se constata, una vez abierta la investigación, que en muchos casos las causas del retraso obedecen a la actuación procesal de una de las partes (v. gr., formular la reconvención para alterar el régimen de guarda y custodia pactada en el convenio regulador, peticiones de suspensión de vistas, formulación de recursos, etc.) (09010754 y 09004993).

En otras ocasiones las demoras se producen por el retraso en la elaboración del informe del equipo psicosocial, debido a la sobrecarga de trabajo que soporta. En un caso examinado con ocasión de una queja por dilaciones que se atribuían al juzgado, se constató que el equipo psicosocial tardó 9 meses en emitir su informe, a pesar de los requerimientos efectuados por el órgano judicial (08005696).

1.4.1. Equipos psicosociales

En relación con los equipos psicosociales la Institución mantiene abierta una queja en la que, una vez recibida la información solicitada a las comunidades autónomas con competencias en la materia, así como del Consejo General del Poder Judicial, Fiscalía General del Estado y Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, y del propio Ministerio de Justicia, se efectuó en mayo de 2009 una recomendación dirigida a este último ministerio.

La recomendación contenía 5 puntos, en los que se interesaba:

1. Que se adoptaren las medidas oportunas, para dotar de medios humanos y materiales suficientes a los equipos psicosociales que prestan sus servicios en todos los órganos judiciales con competencias en materia de Derecho de familia en el territorio nacional.

2. Que en la selección del personal integrante de estos equipos, tanto en el ámbito estatal como autonómico, se valorase la especialidad en Psicología forense de los aspirantes, exigiendo siempre una cualificación y formación adecuada.

3. Que en la medida de lo posible, se impartiesen a estos profesionales cursos de reciclaje y formación continua.

4. Que desde la Administración Central, en concurrencia con los órganos competentes de las distintas comunidades autónomas, se realizase un estudio sobre los procedimientos y protocolos existentes en los distintos territorios y se trate de unificar los mismos, siendo aconsejable que se establezca como requisito que en todas las actuaciones que se lleven a cabo, se informe con precisión a los ciudadanos del contenido y alcance del informe.

5. Que se efectuase un seguimiento del tiempo medio que se invierte en la realización de los informes y se adopten las medidas precisas, a fin de evitar, en lo posible, demoras excesivas en la elaboración de los mismos, asegurando, asimismo, que se realicen con la máxima garantía y transparencia para el ciudadano, salvaguardando en todo momento el interés de los menores que se puedan ver afectados en estos procedimientos.

A los debidos efectos se remitió copia de esta recomendación al Consejo General del Poder Judicial, Fiscalía General del Estado, Comunidades Autónomas con competencia en la materia y Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos.

En la contestación del Ministerio de Justicia a la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo, entre otras precisiones, se informa detalladamente del número de personas que integran los equipos técnicos, manifestando que se estaba valorando, en esos momentos, la posibilidad de incrementar los medios personales de los equipos psicosociales.

Por otra parte, se da cumplida respuesta respecto de los cursos de formación impartidos a ese colectivo, de sus protocolos de actuación y de la necesidad de realización de informes con la máxima celeridad y garantías para el ciudadano. Asimismo, se indica que no se tiene conocimiento de deficiencias en el funcionamiento específico de estos equipos, entendiendo que al ser profesionales al servicio de la Administración de Justicia que trabajan en estrecha relación con los jueces, sus informes y actuación en general, han de regirse por los principios de confianza y objetividad.

Finalmente y en cuanto a la selección de personal, regulado en la actualidad por el Ministerio de Presidencia, se hace constar que se está en conversaciones con la Dirección General de la Función Pública, a fin de intervenir en los procesos de elaboración de las bases de convocatorias y temarios futuros.

A este respecto, desde esta Institución se consideró conveniente formular una nueva recomendación al Ministerio de la Presidencia, en el sentido de que se adopten las medidas oportunas para agilizar al máximo las reuniones previstas con la Dirección General de la Función Pública, con el fin de abordar la solución a la problemática planteada, indicando a esta Institución el calendario previsto de reuniones y, en su caso, el resultado de las mismas, así como también que en las bases de convocatorias futuras, se tenga en cuenta la especialidad en Psicología forense de los aspirantes, exigiendo siempre una cualificación y formación adecuadas al desempeño del puesto laboral que van a efectuar.

El Ministerio de la Presidencia ha comunicado a la Institución que la Dirección General de la Función Pública ya se encuentra estudiando las posibilidades, dentro del marco normativo actual, de que cada departamento ministerial convoque las plazas de personal laboral que tenga adscritas. Esta medida permitiría una mayor adecuación de los procesos selectivos al perfil requerido por los distintos puestos a cubrir, mediante una mayor especificidad de los temarios y de los méritos a valorar en los candidatos.

Una vez terminada la viabilidad de éste u otro procedimiento que permita una mayor idoneidad de los candidatos seleccionados, se consultará con los ministerios implicados para la elaboración de la correspondiente convocatoria, con ello -según el Ministerio de la Presidencia- se espera cumplir en un corto plazo con la recomendación formulada (06017903).

1.4.2. Puntos de encuentro

En esta materia debe recordarse que, con fecha de 21 de diciembre de 2004 el Defensor del Pueblo dirigió al Ministerio de Justicia una recomendación sobre la necesidad de una regulación que estableciera las condiciones básicas de la mediación familiar a la que ya se ha hecho referencia, y sobre los puntos de encuentro, sin perjuicio de las competencias que tienen asumidas las comunidades autónomas sobre la materia. Cuatro años más tarde se volvió a insistir ante el Ministerio de Justicia, con el fin de que se estudiara la viabilidad de establecer una regulación básica en relación al funcionamiento de los servicios de punto de encuentro familiar con unos mínimos comunes de aplicación en todo el territorio del Estado.

Esta cuestión fue rechazada por el ministerio, por considerar que se trataba de una competencia de las comunidades autónomas, si bien sugería la posibilidad de plantear la necesidad de unificación de criterios sobre la materia al Consejo Estatal de Familias, habida cuenta de la participación de este órgano en la elaboración de las políticas públicas en materia de puntos de encuentro.

A la vista de lo anterior se dio traslado de dicha sugerencia del Ministerio de Justicia a la Secretaría de Estado de Política Social, Familia y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, a fin de que trasladare al Consejo Estatal de Familias la viabilidad de establecer unos criterios homogéneos de funcionamiento para todas las comunidades autónomas del territorio nacional.

Recientemente, esa Secretaría de Estado ha remitido a la Institución un informe en el que expone, entre otros extremos, que el Consejo Estatal de Familias no es el órgano adecuado ante el que plantear tales cuestiones. En el informe se indica que la consideración de los puntos de encuentro familiar como recurso social ha impedido que por razones de competencia no se haya promovido una normativa de aplicación general a todas las comunidades autónomas, que han venido regulando con normas de diverso rango estos servicios. No obstante, en el año 2007 se impulsó a través del entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales la creación de un Grupo de Trabajo interautonómico, para analizar la situación de los puntos de encuentro y alcanzar unos criterios comunes sobre su organización y funcionamiento.

En el seno de dicho grupo se elaboró el “Documento Marco de Mínimos para asegurar la calidad de los puntos de encuentro familiar”, que fue aprobado por unanimidad en la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de la Infancia y Familia.

La Subsecretaría de Sanidad y Política Social informó que si bien el documento no tiene carácter vinculante, la voluntad manifestada por todas las partes es la de que sirva de referencia para el desarrollo normativo y organizativo de puntos de encuentro de calidad en cada ámbito territorial.

El documento se encuentra pendiente de una valoración definitiva por la Institución, sin embargo, a primera vista se considera positivo que recoja los principios básicos de la intervención que se realiza en los puntos de encuentro, los derechos y deberes de los usuarios, la posibilidad de efectuar quejas y sugerencias por parte de éstos, que se establezcan las pautas del proceso de intervención, normas sobre ubicación equipamiento y dependencias; normas comunes de funcionamiento que contemplan determinados aspectos como los criterios para listas de espera, los canales de coordinación con otras administraciones, el perfil profesional de los componentes del equipo técnico, la titulación requerida, etcétera (09004373).

1.4.3. Otros procesos que afectan a menores

También se han recibido durante este año quejas relativas a las dificultades que se presentan en los procesos de familia en los que está presente un elemento extranjero, en especial en las demoras en el cumplimiento de las Comisiones Rogatorias (09014032).

En materia de sustracción internacional de menores, y como se ha dejado constancia en anteriores informes, en el año 1999 se inició una investigación desde el Defensor del Pueblo con los distintos Ministerios implicados para conocer la situación que afecta a los menores que son sustraídos del país por uno de sus progenitores dentro del marco de los tres últimos años, cuya tramitación culminó en el año 2003 con varias recomendaciones, que no fueron aceptadas en su integridad. Desde la

fecha, si bien no se ha vuelto a abordar el tema en toda su magnitud, si se han venido tramitando numerosas quejas con carácter particular, de personas que denunciaban la sustracción de su hijo por parte del otro progenitor. En concreto, a lo largo del año 2009 se han recibido nueve quejas de ciudadanos en esta situación, de las cuales tres están en trámite actualmente.

Una de ellas, la presentada por un ciudadano que expone que, por Sentencia del Juzgado de Puigcerdá, dictada en el procedimiento de filiación paterna 329/2007, se le atribuyó la guarda y custodia de su hija menor de edad, que tuvo con una ciudadana marroquí a la que se le prohibió la salida del territorio nacional de la menor, salvo autorización judicial; y se prohibió la expedición de pasaporte a la niña o retirada de éste si ya se hubiese expedido. Sin embargo, la madre incumpliendo la citada sentencia, ha sustraído y trasladado ilegalmente a la niña a Marruecos. Se halla pendiente en esta queja el informe del fiscal sobre las actuaciones que se están llevando a cabo al respecto (09010572).

Si bien no está finalizada la investigación de las quejas tramitadas por este problema, los resultados que se vienen obteniendo podrían aconsejar la conveniencia de una modificación de los artículos 1901 a 1909 de la vigente Ley de Enjuiciamiento Civil, para su adaptación a los vigentes instrumentos internacionales en la materia y a los supuestos de ausencia de normativa internacional.

1.4.4. Capacidad de las personas

En cuanto a los procedimientos sobre la capacidad de las personas, el Defensor del Pueblo cabe destacar la conclusión de una queja que se venía tramitando desde el año 2002.

A modo de resumen, las actuaciones del Defensor del Pueblo seguidas en estos siete años han sido constantes, sin que resulten comprensibles las razones por las cuales las distintas Administraciones (Administración de Justicia, Administración autonómica y Administración local) han sido incapaces de dar solución y de actuar con pragmatismo para resolver un problema que afectaba a una persona incapaz, enferma de esquizofrenia paranoide, que se encontraba totalmente desatendida.

Desde el Defensor del Pueblo se instó la agilización y pronta resolución del procedimiento de internamiento no voluntario de dicha persona que se tramitaba en el Juzgado de Primera Instancia número 3 de Moncada (Valencia) desde el año 2001, consiguiendo que se dictara Auto de 27 de septiembre de 2004, para su internamiento en un centro psiquiátrico adecuado a su tratamiento. Inexplicablemente, ese auto fue imposible de ejecutar.

A la vista de dicha inejecución, el Defensor del Pueblo en marzo de 2006 formuló un recordatorio de deberes legales al Ministerio Fiscal, dando lugar a que se agilizara el procedimiento de incapacidad, que se tramitaba en el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Moncada con el número 348/2003, en el que se dictó sentencia el 3 de noviembre de 2006, declarando la incapacidad total del referido y nombrando tutor a la Comisión Valenciana de Tutelas y Defensa Judicial de Incapaces.

En el curso de la investigación, el 21 de mayo de 2008, se recibió un informe del Ministerio Fiscal, en el que sustancialmente se comunicaba que en enero de ese año se desconocía la situación actual y real del afectado y a esos efectos se había solicitado información al Ayuntamiento de Moncada; se informaba también que contra la citada sentencia la Comisión Valenciana de Tutelas había interpuesto recurso de apelación el 12 de diciembre de 2007; que el fiscal se había opuesto al recurso y solicitado la confirmación de la sentencia; y que el fiscal, en tanto se resolvía el recurso, consideraba que la Comisión Valenciana de Tutelas

como entidad designada en la sentencia como tutora del incapaz debía asumir dicho cargo.

A esos efectos, esta Institución recordó a la Comisión que el artículo 239 del Código Civil dispone que la entidad pública a la que, en el respectivo territorio, esté encomendada la tutela de los incapaces cuando ninguna de las personas recogidas en el artículo 234 sea nombrado tutor, asumirá por ministerio de la ley la tutela del incapaz o cuando éste se encuentre en situación de desamparo.

Aquella persona carecía de familiares o personas a las que se refiere el citado artículo 234.

El Defensor del Pueblo manifestó que compartía y apoyaba plenamente el criterio del Ministerio Fiscal para que la Comisión Valenciana de Tutelas y Defensa Judicial de Incapaces, como entidad designada en la sentencia como tutora del incapaz y de acuerdo con lo previsto en el artículo 239 del Código Civil, asumiera dicho cargo mientras se resolvía el recurso de apelación que había formulado.

Finalmente, con fecha 21 de mayo de 2009, se ha recibido un informe del Vicepresidente Tercero Consejero de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana, en el que se comunica que, siendo firme el Auto de 22 de enero de 2009 del Juzgado de Primera Instancia número 2 de Moncada, por el que se dispone nombrar tutor a la Comisión Valenciana de Tutelas y Defensa Judicial de Incapacitados, desde la Unidad Técnica de Tutelas "se reafirman en la voluntad de posibilitar la rehabilitación e integración social del tutelado. Por tanto, con el fin de ingresar al interesado en centro adecuado a sus necesidades, se ha cursado oportuna solicitud de plaza pública residencial.

El Ayuntamiento de Alboraya (Valencia), a través de sus Servicios Sociales, ha manifestado su interés y preocupación sobre el particular ya

que el interesado deambula por las inmediaciones de dicha localidad. Para tenerlo localizado cuenta con la colaboración de los efectivos policiales y médicos que llegado el momento facilitarían su traslado a un centro específico de tratamiento.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que la obtención de plaza en centro especializado viene condicionada reglamentariamente, según dispone el anexo IV, de la Orden de la Conselleria de Trabajo y Seguridad Social, de 9 de abril de 1990, a la previa emisión de un dictamen médico-psiquiátrico, correspondiendo al facultativo del hospital Clínico de Valencia, al que está adscrito el interesado. Por ello, tras conversaciones con la Unidad psiquiátrica del hospital Clínico de Valencia se ha solicitado al Ayuntamiento de Alboraya la localización del interesado para proceder a su ingreso inmediato en la citada unidad.

Finalmente, una vez realizados los correspondientes informes y emitido el dictamen médico-psiquiátrico, el interesado permanecerá en la citada Unidad psiquiátrica de dicho hospital, a la espera de que exista plaza vacante en un Centro Especial para Enfermos Mentales donde será trasladado".

La queja se concluyó tras la última información del Excmo. Sr. Vicepresidente Tercero Consejero de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana.

En otro informe se manifiesta que el 16 de mayo de 2009, aquel ingresa de forma involuntaria en el Hospital Clínico de Valencia con motivo de la intervención de la Policía local de la localidad de Alboraya.

Con fecha 25 de mayo de 2009, el citado hospital emite informe sobre la situación médica del tutelado, diagnóstico y correspondiente tratamiento. Dicho informe se recibe en la unidad de tutelas de la Dirección Territorial el mismo día 25 de mayo y es remitido a la Residencia

San Lorenzo de Brindis de Massamagrell (Valencia) para valorar su ingreso en la misma.

Considerado el informe médico por la residencia, es trasladado desde el Hospital Clínico de Valencia e ingresado el día 28 de mayo en el módulo de enfermos mentales del centro asistencial Residencia San Lorenzo de Brindis de la localidad de Massamagrell en la provincia de Valencia.

El Defensor del Pueblo no puede dejar de lamentar que, para conseguir la resolución del problema, se hayan tenido que realizar durante los últimos siete años distintas actuaciones con el Ministerio Fiscal, la Consejería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana y el Ayuntamiento de Alboraya.

En consecuencia, esta Institución espera y desea que situaciones como la de la presente queja no se vuelvan a repetir sin encontrar en las administraciones responsables una respuesta ágil y eficaz (0218246).

A pesar de esos deseos y esperanzas, este año se ha tenido conocimiento de otra situación, en la que por trabas burocráticas se están vulnerando los derechos fundamentales de una persona incapaz que, por sus condiciones y sus carencias, merece una mayor protección.

En este caso, la Agencia Madrileña de Tutela de Adultos -designada tutora del incapaz en sentencia firme por el Juzgado de Primera Instancia número 65 de Madrid- y que en un principio sí aceptó el cargo tutelar, pues no recurrió la sentencia, posteriormente no asumió esa responsabilidad con el argumento de que el incapaz reside en una Comunidad Autónoma distinta (Castilla y León). El incapaz ya estaba ingresado en una residencia de esa comunidad autónoma de forma temporal cuando se celebró el juicio. Este internamiento constituía una situación provisional -el domicilio del incapaz, donde sigue empadronado

y donde se encuentra su familia, amigos y todo su entorno familiar, social y relacional está en Madrid-, porque el coste de una residencia de este tipo está completamente fuera del alcance de su familia, como fue reconocido en el juicio de incapacidad.

Tras la inhibición del Juzgado de Primera Instancia número 65 de Madrid a favor del Juzgado competente de Villarcayo (Burgos), por tratarse del lugar de residencia actual del incapaz, la Fundación Tutelar Castellano Leonesa de Deficientes Mentales rechaza el cargo de tutor.

Hasta la fecha, y a pesar de la obligación de actuar como tutor hasta tanto se nombre otro -obligación legal que le fue recordada por el juez a instancia de parte y del Ministerio Fiscal- la Agencia Madrileña de Tutela de Adultos ha incomparecido reiteradamente cuando ha sido llamada para jurar el cargo.

Al propio tiempo -según la madre del incapaz- éste figura incluido en el listado como solicitante de una plaza en centro de atención a personas con minusvalía afectados de deficiencia mental, que gestiona la Subdirección de Recursos y Programas para Personas con Discapacidad, dependiente de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. Está en dicha lista desde el año 2007 y sólo tiene, según reciente actualización de su puntuación, 49,5 puntos. En su opinión, esta escasa puntuación tiene que ver con la nula diligencia desplegada por el tutor, pues no se entiende que si la Subdirección tuviera noticia de que se trata de un adulto incapacitado y sin tutela, con sus circunstancias de salud y su discapacidad, le asignen tan baja puntuación.

El Defensor del Pueblo ha solicitado una explicación sobre estos extremos al Director de la Agencia Madrileña de Tutela de Adultos, sin que hasta la fecha se haya recibido el preceptivo informe (09008522).

1.5. Registro Civil

El Plan de Modernización de la Justicia, anunciado por el Ministerio de Justicia, contempla transformar el actual modelo de Registro Civil e implantar un Registro Civil Único para toda España, al que los ciudadanos puedan acceder y operar electrónicamente con independencia del lugar de residencia y que preste un servicio público ágil, rápido y efectivo. Se pretende crear un registro civil de servicios configurándolo como un registro de personas, no de hechos.

Según se ha comunicado públicamente, para conseguir tal objetivo, fijado para el segundo semestre de 2012, el Ministerio ha elaborado un proyecto de Ley del Registro Civil de España (último trimestre del 2009), anunciando la aprobación de la Carta de Servicios del Registro Civil.

También anunció durante el año 2009 que, en el primer semestre de 2010, finalizaría la digitalización de los libros de los registros civiles municipales y del Registro Civil Central. Asimismo se persigue la informatización integral del Registro Civil (práctica de inscripciones mediante el sistema Inforeg y gestión electrónica de los expedientes).

El Defensor del Pueblo considera que dichas reformas no admiten más demora, pues como se ha venido denunciando en sucesivos informes anuales, tanto el Registro Civil Central, como los registros municipales y los registros civiles consulares, prestan un servicio muy deficiente que se ha constatado a través de la multitud de quejas recibidas.

En el año 2009 se han recibido 509 quejas referidas al funcionamiento de dichos registros civiles, en ellas se reiteran los mismos problemas y anomalías que en años anteriores: demoras en la expedición de certificaciones (09009381); esperas que han de soportar los ciudadanos para realizar gestiones ordinarias debido a la avalancha de demandantes de los servicios del Registro Civil (09002005); citaciones con varios meses

de antelación, e incluso años, para iniciar los trámites de un expediente, como una citación en el Registro Civil de Inca (Illes Balears) para presentar los papeles de solicitud de la nacionalidad en 2017 (09006105); retrasos en la resolución de expedientes de nacionalidad (09001561); inscripciones de matrimonio celebrado entre españoles y extranjeros (0900717), o para la inscripción de las adopciones internacionales (09014038), además de las quejas sobre el estado y la insuficiencia de las instalaciones y los errores que se producen en la tramitación de los expedientes y en las inscripciones y anotaciones (09011888), que perjudican gravemente los derechos e intereses de los ciudadanos.

Al margen de la tramitación de las quejas presentadas por los ciudadanos, durante el año 2009, se incoaron las correspondientes quejas de oficio con el Ministerio de Justicia o con las Consejerías de las Comunidades Autónomas competentes, cuando se detectó un funcionamiento deficiente de una determinada oficina del Registro Civil -al margen de que incurriera en demoras puntuales- debidas a la insuficiencia de funcionarios para tramitar el volumen de expedientes pendientes y que se incrementa anualmente. Se recomendó en todas las quejas iniciadas que se adecuara la plantilla del Registro Civil a la carga real de trabajo que soporta, dotándole del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable.

Entre esas quejas iniciadas de oficio se pueden citar:

La iniciada con el Ministerio de Justicia y con la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid por el mal funcionamiento del Registro Civil de Torrejón de Ardoz (09004370).

La iniciada con el Ministerio de Justicia y con la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, por el mal funcionamiento del Registro Civil de Alcalá de Henares (09004371).

La iniciada con el Ministerio de Justicia y con la Consejería de Presidencia Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, por el mal funcionamiento del Registro Civil Único de Madrid (09004818).

La iniciada con el Ministerio de Justicia y con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, por el mal funcionamiento del Registro Civil de Granada (09007802).

La iniciada con la Secretaría de Estado de Justicia, sobre la actuación y el servicio que presta el Registro Civil de Inca (Illes Balears) (09019107).

Por otro lado y con ocasión de las investigaciones iniciadas, la Institución se ha dirigido al Secretario de Estado de Justicia interesando que informe acerca de si está convocada o previsto convocar una reunión de la Comisión Permanente sobre el Grupo Especial de la Conferencia Sectorial de Justicia para tratar la situación general de los registros civiles y, en su caso, cuál es el orden del día.

En el informe recibido se indica que el actual proceso de modernización de la Administración de Justicia aconseja que por ahora no se realice la convocatoria de la Comisión Permanente para la mejora del funcionamiento de los registros civiles y que en el momento actual no es posible señalar una fecha.

Asimismo, en el informe se hace constar que la Dirección General de los Registros y del Notariado sigue impulsando “en la medida de sus posibilidades” una mejora global del funcionamiento de los registros civiles.

Se ha comunicado al Secretario de Estado de Justicia que esta Institución espera y desea, en beneficio de los ciudadanos, que esa mejora global del funcionamiento de los registros civiles, se haga realidad lo más pronto posible.

Igualmente, teniendo en cuenta que, en el ámbito del Registro Civil, una vez que se ha producido el traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a las comunidades autónomas, el Ministerio de Justicia ejerce sus competencias de forma concurrente con 11 de las 17 comunidades autónomas, y que, como en el informe se indica, la Dirección General de los Registros y del Notariado impulsa la mejora de los registros civiles "en la medida de sus posibilidades", se le indicó al Secretario de Estado de Justicia que podría ser aconsejable que sin dilaciones se reuniera la Comisión Permanente para la mejora del funcionamiento de los registros civiles, que al tener representación del Estado y de las comunidades autónomas con competencias en la materia, es un foro idóneo para proponer, debatir y consensuar ideas para mejorar el servicio público que ofrece el Registro Civil, que forma parte del actual proceso de modernización de la Administración de Justicia (09004370).

1.6. Abogados y Procuradores

El Defensor del Pueblo considera que en toda reforma y modernización de la justicia que se propongan emprender los poderes públicos, se ha de tener en cuenta a todos los "operadores jurídicos", en especial a los abogados y procuradores.

En un Estado de derecho, el abogado es indispensable para lograr el respeto y cumplimiento de la justicia y de los justiciables, pues tiene la obligación de defender sus derechos y libertades; es por lo tanto, el asesor

y defensor de su cliente, y en todo momento deberá buscar la prevalencia de la justicia.

En relación con las funciones constitucionales que tienen encomendadas los abogados al ser colaboradores fundamentales en la impartición de justicia, la calidad del servicio que prestan redunda directamente en el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva, que la Constitución garantiza a los ciudadanos.

Se ha insistido desde la Institución en la necesidad de la exigencia de capacitación profesional, para ejercer las funciones de abogado y en el seguimiento de cursos de formación continua y especialización en las distintas materias jurídicas, como se viene exigiendo a Jueces, Fiscales, Secretarios Judiciales y demás personal al servicio de la Administración de Justicia (violencia de género, Derecho de familia, jurisdicción de menores, etcétera).

Resulta imprescindible también dignificar la asistencia jurídica gratuita mejorando su calidad, extendiendo su cobertura y racionalizando el sistema para evitar posibles abusos.

Al propio tiempo, los Colegios de Abogados y de Procuradores deben garantizar de forma más enérgica la libertad e independencia del abogado o del procurador, pero también el respeto por éstos a las normas deontológicas de la profesión. En particular se recuerda constantemente desde la Institución a los distintos colegios los deberes que, como corporaciones de Derecho público les incumbe de respetar igualmente la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en los expedientes disciplinarios seguidos contra sus colegiados, en particular el deber de dictar resolución expresa, de resolver en plazo, de motivar las resoluciones que recaigan, así como de practicar las notificaciones de las resoluciones recaídas, con la información de los

recursos procedentes, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el interesado, así como que la acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

Durante el año 2009 se han recibido en la Institución un total de 174 quejas nuevas, relacionadas con la actuación de los abogados y de los colegios profesionales y se ha continuado la tramitación de otras 72 iniciadas en años anteriores.

Respecto de los procuradores se registraron en el año 2009 un total de 7 quejas.

Como ya se hizo constar en el informe anterior, gran parte de las quejas que se presentan se refieren a disconformidades de los interesados con la actuación de su letrado, atribuyéndole la responsabilidad de que sus pretensiones no hubieren sido estimadas por los jueces o tribunales.

En muchas otras quejas, se discrepa con las resoluciones dictadas por los citados colegios en los expedientes disciplinarios que tramitan tanto los Colegios de Abogados como los Colegios de Procuradores.

También conforman el grueso de las quejas en esta materia, las de aquellos ciudadanos disconformes con las resoluciones de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita denegatorias del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita.

En todos estos casos, como es sabido, no resulta posible la intervención del Defensor del Pueblo, ya que las relaciones entre un particular y su letrado o su procurador tienen carácter privado, por lo que, el estudio de aquellas pretensiones queda expresamente excluido del ámbito de las competencias que le atribuye la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, que lo regula.

La mayoría de las intervenciones de la Institución en esta materia se efectúan ante los colegios, por causa de las demoras en la tramitación de los expedientes incoados contra los letrados o por la falta de contestación a escritos presentados por los ciudadanos.

En este informe se ha de destacar la queja tramitada con el Colegio de Procuradores de Málaga desde el año 2007 y concluida este año.

Abierta una investigación en febrero de 2007 con dicho colegio, ante su falta de respuesta a una queja presentada por una ciudadana contra la actuación de su procurador, se solicitó información sobre dicha reclamación.

El colegio, tras un requerimiento efectuado por la Institución, comunicó que el expediente había sido archivado, adjuntando la correspondiente resolución.

No obstante, la decisión de archivo -sin sustentarla en ningún fundamento legal o reglamentario que lo justificare- reconocía los hechos denunciados por la interesada, que le atribuía al procurador la no presentación dentro del plazo del recurso pertinente. Por ello y con el fin de completar la investigación iniciada como consecuencia de esta queja, y teniendo en cuenta la aparente contradicción existente, se interesó del colegio que remitiere copia del expediente incoado tras la denuncia formulada por la interesada de esta queja.

El decano del citado colegio en contestación a la solicitud formulada por esta Institución de que se remitiese copia del expediente incoado tras la denuncia formulada por la compareciente, textualmente indica en su escrito que "... Entendemos que en este supuesto, si se envía copia al Defensor del Pueblo se estaría vulnerando la confidencialidad y el particular podría obtener acceso a un expediente que le está vedado".

Atendiendo a esta comunicación el Defensor del Pueblo no pudo por menos que mostrar su desacuerdo con el contenido de la misma. Como es sabido, el Colegio de Procuradores de Málaga ostenta la condición de Corporación de Derecho Público, siendo por ello su actuación susceptible de supervisión por el Defensor del Pueblo.

Por otra parte, se pusieron de manifiesto al Decano las obligaciones de la Administración en sus relaciones con la Institución, contempladas fundamentalmente en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo; así, entre otros, en su artículo 19, se contempla que todos los poderes públicos están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones.

A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa, y en su artículo 22 se contempla el tratamiento sobre documentos reservados, circunstancia ésta que no se produce en el presente caso, ya que el Defensor del Pueblo puede solicitar a los poderes públicos todos los documentos que considere necesarios para el desarrollo de su función, incluidos aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley.

Por otra parte, las investigaciones que realice el Defensor del Pueblo y el personal dependiente del mismo, así como los trámites procedimentales, se verifican dentro de la más absoluta reserva.

A mayor abundamiento, se informó al Decano de lo establecido en los artículos 31 y 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como lo expresamente establecido en el artículo 502.2 del vigente Código Penal.

Por ello se le dirigió un recordatorio de deberes legales, para que, en el más breve plazo de tiempo posible, y en cumplimiento de la legislación

vigente, se remitiera al Defensor del Pueblo copia completa del expediente incoado por ese colegio.

Una vez que el colegio remitió el expediente, pudo constatarse que ni en la resolución ni en el expediente había constancia de las circunstancias que según la resolución se habían tenido en cuenta para adoptar el citado acuerdo, incumpliéndose con ello, de manera notoria, lo establecido en los artículos 54 y 89 de la vigente Ley Orgánica 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Así, expresamente, en el artículo 54 se recoge que serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho:

a) Los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos.

b) Los que resuelvan procedimientos de revisión de oficio de disposiciones o actos administrativos, recursos administrativos, reclamaciones previas a la vía judicial y procedimientos de arbitraje.

c) Los que se separen del criterio seguido en actuaciones precedentes o del dictamen de órganos consultivos.

d) Los acuerdos de suspensión de actos, cualquiera que sea el motivo de ésta, así como la adopción de medidas provisionales previstas en los artículos 72 y 136 de esta ley.

e) Los acuerdos de aplicación de la tramitación de urgencia o de ampliación de plazos.

f) Los que se dicten en el ejercicio de potestades discrecionales, así como los que deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.

Por otra parte, en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, se establece que la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo.

Asimismo, en el citado artículo se dice que en los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

Igualmente las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 54. Expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.

En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifiestamente carentes de fundamento, sin perjuicio del derecho de petición previsto por el artículo 29 de la Constitución.

A ello hay que añadir que tampoco constaba en la reiteradamente citada resolución, ni en los antecedentes remitidos, que se hubieran llevado a cabo la notificación de las resoluciones acordadas, conforme a lo establecido en el articulo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en el

que se establece que se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, en los términos previstos en el artículo siguiente y que toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, conteniendo el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados pueden ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

Por todo lo anterior, y sin perjuicio de informar al interesado de los derechos que le asistían, esta Institución al considerar que en la tramitación de este expediente no se habían tenido en cuenta, en su totalidad, las normas citadas, con lo que se había provocado una clara indefensión a la compareciente, y concretamente una merma de sus derechos, dirigió una recomendación al Colegio de Procuradores de Málaga para que todos los expedientes que tramiten y las resoluciones que en ellos se dicten, se adecúen a los requisitos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (07021273).

En otro caso, se consideró necesario efectuar sendos recordatorios de deberes legales al Colegio de Abogados de Palencia en relación con un mismo expediente.

El primero de ellos para que se adoptasen las medidas oportunas que garanticen a los ciudadanos que, con ocasión de la tramitación de procedimientos administrativos, la práctica de las notificaciones se realice cumpliendo los requisitos exigidos en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sobre el contenido de las notificaciones y cómo han de practicarse -por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el

interesado, así como que la acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente-. Normas que se incumplieron en el expediente tramitado.

No obstante manifestar dicho colegio que se daba por enterado del recordatorio de deberes legales, en la respuesta enviada nada se indicaba acerca de las consecuencias que el mismo había tenido en el procedimiento motivo de la queja.

Por ello se formuló de nuevo un recordatorio de deberes legales, ya que, en su artículo 63, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que son anulables los actos de la Administración que incurran en cualquier infracción del ordenamiento jurídico y que la anulabilidad se determinará cuando el acto carezca de los requisitos formales indispensables para alcanzar su fin o dé lugar a la indefensión de los interesados, lo que consideramos que se ha producido en este caso al haberse acordado el archivo del expediente, estimando que había concluido el plazo en el que se requería a la denunciante para ratificar su denuncia y aclarar datos e información, sin tener la Junta de Gobierno pruebas o constancia de que la interesada había recibido en tiempo y forma el requerimiento.

Finalmente el colegio comunicó a la Institución que había continuado la tramitación del expediente, dictado la resolución procedente (08009078).

También conviene mencionar que se efectuó un recordatorio al Colegio de Abogados de Cantabria, sobre el cumplimiento por los letrados incluidos en el turno de oficio de la jurisdicción de menores, de las obligaciones, previstas en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia jurídica gratuita, en cuanto a desempeñar sus funciones de asistencia y defensa de forma real y efectiva hasta la terminación del proceso en la

instancia judicial y, en su caso, la ejecución de las sentencias, teniendo en cuenta las peculiaridades que para estos procedimientos judiciales establece la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad penal de los menores.

Dicho recordatorio se realizó como consecuencia de la visita que se había efectuado al Centro Socio-educativo Juvenil del Gobierno de Cantabria de Santander en la que quedó de manifiesto que los abogados designados de oficio, no visitaban ni se entrevistaban con los menores cuando éstos se encuentran en el Centro Socio-educativo Juvenil del Gobierno de Cantabria, ni siquiera con carácter previo a la celebración de la audiencia ante el juzgado de menores, lo que da lugar a que su defensa se prepare de forma acelerada momentos antes de celebrarse la audiencia en el juzgado. Asimismo, como los abogados de oficio no facilitan asistencia letrada a los menores durante las fases de ejecución de las medidas impuestas, se está produciendo una limitación de sus derechos para poder acceder a beneficios como, por ejemplo, la modificación o suspensión de la medida (08022795).

Como se dijo más arriba, para el correcto funcionamiento de la justicia, resulta imprescindible dignificar la asistencia jurídica gratuita, y ello conlleva que los profesionales que prestan estos servicios sean convenientemente remunerados.

A finales de julio del 2009, un letrado presentó una queja ante la Institución en la que exponía que la Comunidad de Madrid no satisfacía desde enero de 2009 el pago de las cantidades que en concepto de derechos por la asistencia jurídica gratuita le certifica trimestralmente el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid e, igualmente, el de Alcalá de Henares.

Según manifestaba el interesado, la Comunidad de Madrid tampoco había estimado fecha alguna para el abono de dichas cantidades ya

devengadas (primer y segundo trimestres del corriente ejercicio). La consecuencia de ello es que ni siquiera mediante el sistema de descuento bancario llamado *confirming* pueden los profesionales disponer de esas cantidades.

El compareciente considera que dicha actuación afecta directamente a los derechos contenidos en los artículos 24.1 y 119 de la Constitución; y manifiesta que ese impago se produce mientras los profesionales trabajan a diario en defensa y representación de los intereses de los ciudadanos objeto del sistema de justicia gratuita.

Una vez estudiada la queja y antes de pedir informe a la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, se consideró oportuno solicitar a los Colegios de Abogados de Madrid y de Alcalá de Henares que informaran sobre la realidad de lo denunciado y, en su caso, si desde esos Colegios de Abogados se había adoptado medida alguna al respecto.

Con fecha 4 de septiembre, se recibió del Colegio de Abogados de Alcalá de Henares el informe solicitado, en el que se manifestaba que, efectivamente, la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid no había satisfecho las cantidades, ya devengadas, correspondientes al primer y segundo trimestre del año en curso a los letrados de los Colegios de Abogados de Alcalá de Henares y de Madrid, respectivamente, que prestan sus servicios en el turno de oficio, acumulando ya un retraso de 6 meses en el caso del primer trimestre, así como tampoco se habían abonado los gastos de infraestructura correspondientes, que son soportados por los colegios de abogados y que se encuentran recogidos en los artículos 37 y 38 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Justicia Gratuita.

Este reiterado incumplimiento en la fecha de pago de las cantidades certificadas trimestralmente, ha provocado que los colegios de abogados

hayan tenido que buscar fórmulas alternativas a dicho pago (llámese *confirming* o línea de crédito), a costa, obviamente, de los colegiados prestadores de los servicios y/o de los presupuestos de los colegios. El servicio de *confirming* ha estado en entredicho hasta el pasado mes de agosto por no existir fecha de pago prevista.

Conviene recordar que ante las quejas de los letrados del turno de oficio, de las que se dio amplia cobertura informativa en prensa, frente al impago de las cantidades correspondientes a casi todo el año 2008, el mes de febrero pasado se abonaron dichas cantidades, con un retraso de casi un año, y, con el presupuesto que estaba previsto para todo el año 2009, comprometiéndose el Consejero de Justicia a actualizar los baremos que no se revisan desde el año 2003, así como a buscar la fórmula para abonar el año 2009 sin retrasos.

Sin embargo, lejos de mejorar la situación, en aquellos momentos, no se sabía nada de la fecha de pago de las cantidades correspondientes a los dos trimestres ya devengados, ni de los gastos de infraestructura que soportan los colegios de abogados y que han provocado ya el retraso en el abono de nóminas de trabajadores, ni de la actualización de baremos del año 2003; situación ésta que contrasta con el trabajo diario de estos profesionales, en defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos, y la labor garante de continuidad y buen funcionamiento de dichos servicios por parte de los colegios de abogados.

Por último, el decano indicaba que habían sido innumerables así como infructuosas, las ocasiones en que el Colegio de Abogados de Alcalá de Henares había planteado la problemática del turno de oficio ante el Consejero de Justicia, a los efectos de abordar en profundidad los problemas de la justicia gratuita en la Comunidad de Madrid, reiterando en este foro la plena disponibilidad de esa Institución para estudiar dichos problemas y buscar soluciones precisas.

Si bien aún no se había recibido el informe solicitado al Colegio de Abogados de Madrid (que contestó en noviembre de 2009, afirmando que hasta la fecha no se había recibido cantidad alguna de la Administración correspondiente a los tres primeros trimestres del año 2009), la información con la que contaba la Institución permitía considerar que la queja reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 54 de la Constitución, con lo que, en consecuencia, se está siguiendo una investigación con la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid. Al cierre de este informe todavía no se había recibido la preceptiva contestación por parte de la Administración (09014039).

1.7. Notarios y Registradores

La mayoría de las quejas recibidas durante el año 2009 relativas a los notarios y a los registradores -un total de 28- se sustentaban en la mera disconformidad o desacuerdo con una concreta actuación del notario o del registrador (09005444), con lo recogido en una escritura notarial (09005035), o con la decisión de un Colegio Notarial (09007052) o de un Colegio de Registradores.

Tales discrepancias no constituyen, por sí solas, motivo para la intervención del Defensor del Pueblo. La discrepancia con las actuaciones de las oficinas de las Notarias públicas o con las de los Registradores de la propiedad encuentra su cauce adecuado en los recursos legalmente previstos ante la Dirección General de los Registros y del Notariado, que los interesados pueden ejercitar, si lo consideran oportuno, en los supuestos y con los requisitos en cada caso exigidos.

No obstante, se informa a los interesados de que, si una vez formuladas las reclamaciones oportunas, transcurriera un tiempo prudencial sin recibir respuesta de esa dirección general a sus escritos,

puede volver a dirigirse a esta Institución con el fin de que se valoren sus manifestaciones y se proceda en consecuencia, dentro del marco de las competencias que le asigna la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo. En tal sentido se han abierto con la Secretaría de Estado de Justicia varías quejas por demoras en la contestación de escritos o resolución de recursos por la Dirección General de los Registros y del Notariado (09015787, 09019704, 09014406, 09013718, entre otras).

Asimismo, se les indica que el artículo 146 del Decreto de 2 de junio de 1944, que aprueba el Reglamento Notarial dispone respecto de los notarios, que el notario responderá civilmente de los daños y perjuicios ocasionados con su actuación cuando sean debidos a dolo, culpa o ignorancia inexcusable. Si pudieran repararse, en todo o en parte, autorizando una nueva escritura el notario lo hará a su costa, y no vendrá éste obligado a indemnizar sino los demás daños y perjuicios ocasionados.

A tales efectos, quien se crea perjudicado, podrá dirigirse por escrito a la Junta Directiva del Colegio Notarial, la cual, si considera evidentes los daños y perjuicios hará a las partes una propuesta sobre la cantidad de la indemnización, por si estiman procedente aceptarla como solución del conflicto.

Por lo que respecta a la actuación profesional de un registrador de la propiedad, en su artículo 260, números 5 y 6, la Ley Hipotecaria, atribuye a la Dirección General de los Registros y del Notariado la facultad de inspección y vigilancia de todos los registros de la propiedad así como el ejercicio de la potestad disciplinaria con respecto a las faltas cometidas por los registradores en el desempeño de su cargo.

Además, conforme establece el artículo 296 de la Ley Hipotecaria, de 8 de febrero de 1946, los registradores responderán civilmente, en primer lugar, con fianzas, y en segundo, con sus demás bienes, de todos los daños y perjuicios que ocasionen:

1. Por no asentar en el Diario, no inscribir o no anotar preventivamente, en el término señalado en la ley, los títulos que se presenten en el Registro.

2. Por error o inexactitud cometidos en inscripciones, cancelaciones, anotaciones preventivas o notas marginales.

3. Por no cancelar, sin fundado motivo, alguna inscripción o anotación, u omitir el asiento de alguna nota marginal en el término correspondiente.

4. Por cancelar alguna inscripción, anotación preventiva o nota marginal, sin título y los requisitos que exige esta ley.

5. Por error u omisión en las certificaciones en el término señalado en esta ley.

La demanda para exigir la responsabilidad civil del Registrador deberá presentarse ante el Juzgado o Tribunal al que corresponda el Registro en que se haya cometido la falta.

Entre las quejas admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo se expone aquí la planteada por una persona, por demoras en la tramitación del expediente de rectificación registral de sexo y de nombre en la inscripción de su nacimiento.

En plena tramitación de la queja, con fecha 23 de abril de 2009, la persona compareciente se dirigió al Defensor del Pueblo, y en este último escrito exponía que por Resolución de la Dirección General de los Registros y del Notariado, de fecha 14 de marzo de 2008, se dictó orden de rectificación de su sexo y de su nombre propio de forma definitiva.

Manifestaba que desde ese momento no había encontrado ningún problema a la hora de rectificar todos sus documentos personales, de modo que su partida de nacimiento, su DNI, su libro de familia, sus títulos y todos los demás documentos personales constan ya con los datos correctos.

En consecuencia, se dio por concluida la investigación por las demoras en la tramitación y resolución del expediente de rectificación registral de sexo y de nombre de la persona compareciente.

Sin embargo, posteriormente, se dirigió de nuevo al Defensor del Pueblo porque deseaba denunciar ante la Dirección General de los Registros y del Notariado el único caso en el que se niegan a rectificar sus datos personales, algo que considera que debe hacerse al estar en vigor la Ley 3/2007, de 15 de marzo. Se trata del notario ante el cual firmó las escrituras de su casa en el año 2003.

Considerando la actitud de dicho notario discriminatoria por negarse a modificar sus datos personales en dicha escritura, escribió al Colegio Notarial para rogarles que hicieran algo al respecto, a lo que le respondieron que no hay por qué rectificar dichos datos sino, como mucho, realizar una copia de dichas escrituras poniendo en una anotación marginal los nuevos datos personales.

La persona compareciente consideraba que eso es lo que se hacía antes de la aprobación y vigencia de la Ley 3/2007, de 15 de marzo, pero manifestaba que dicha ley prevé claramente que la nueva expedición de documentos, con fecha anterior a la rectificación registral, se realizará a petición del interesado, sin mencionar excepciones, y que en ningún párrafo dice que los documentos notariales estén exentos de ello.

Por lo tanto, dado que la partida de nacimiento y el DNI habían sido rectificados, estaba disconforme y le parecía inaceptable que se

pretendieran conservar las escrituras de su casa con unos datos que ya no le pertenecían.

A la vista de tales alegaciones, se dio traslado de la queja a la Secretaría de Estado de Justicia, para que emitiese informe al respecto.

La Secretaría de Estado de Justicia en el informe enviado sustancialmente manifiesta que la persona interesada presentó recurso de alzada contra el Acuerdo de la Junta Directiva del Ilustre Colegio Notarial de Galicia, de 1 de abril de 2009, sobre la actuación profesional del notario. Dicho recurso fue resuelto el 14 de octubre de 2009, por la Dirección General de los Registros y del Notariado, y con fecha 19 del mismo mes se le comunicó la resolución.

Dado que en el informe no se indicaba si la resolución del recurso de alzada era favorable o no a las pretensiones del recurrente, ni los fundamentos de derecho que apoyan la resolución acordada, prosigue la investigación iniciada (08003960).

1.8. Otras quejas relacionadas con la Administración de Justicia

De lo expuesto hasta aquí, se pueden deducir cuáles son los problemas que afectan a la justicia en general y a cada orden jurisdiccional en particular (escasez de recursos, deficiencias organizativas y estructurales), que se traducen en una duración excesiva de los procedimientos e impiden o dificultan el derecho constitucional reconocido en el artículo 24 de la Constitución española, para obtener la tutela judicial efectiva.

El Defensor del Pueblo coincide con todos los operadores jurídicos en que la modernización de la justicia es una tarea inaplazable, en cuanto

que la Administración de Justicia está estrechamente vinculada con los derechos de los ciudadanos.

El Consejo de Ministros aprobó, con fecha 18 de septiembre de 2009, el Plan Estratégico para la Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012, en el que se expone con carácter sistemático y de manera detallada el conjunto de reformas normativas, cambios organizativos y mejoras tecnológicas que se pretenden desarrollar durante los próximos tres años con el objetivo de alcanzar un sistema de justicia que cumpla sus funciones y que sea equiparable en su rendimiento al de los servicios públicos más avanzados, teniendo en cuenta que la Constitución ha conferido competencias en esta materia no solo al Gobierno, sino también al Consejo General del Poder Judicial y a las comunidades autónomas.

Este Plan ha contado con el apoyo del Pleno del Congreso de los Diputados que aprobó el día 2 de abril de 2009, una proposición que declaraba urgente impulsar un acuerdo social en materia de justicia, que englobe al conjunto de los grupos parlamentarios y facilite el consenso con el gobierno y todos los agentes jurídicos, y que se materialice en un calendario con un programa de actuación y una inversión concreta.

El Consejo General del Poder Judicial se unió a ese consenso y lo mismo hicieron las comunidades autónomas en conferencia sectorial.

Desde entonces se ha aprobado la 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, y la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de Reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial.

No procede, sin embargo, en este informe desgranar el contenido de estas leyes, en las que se han introducido una serie de reformas

encaminadas a la agilización de la justicia y en las que desempeñan un papel de primer orden los integrantes del Cuerpo Superior Jurídico de Secretarios Judiciales.

Solo el tiempo puede decir si se ha alcanzado el objetivo de optimizar los recursos y mejorar su prestación en tanto que la Administración de Justicia es un servicio público esencial.

En este apartado, bajo la rúbrica de "Reformas en materias relacionadas con la Administración de Justicia", se recogen una serie de quejas heterogéneas, que afectan al servicio público que presta la justicia y en las que se plantean problemas que podrían resolverse con la reforma de las leyes procesales o sustantivas o con cambios organizativos y mejoras tecnológicas, que faciliten la comunicación entre los distintos órganos judiciales, entre éstos y los justiciables y sus representaciones procesales y que proporcionen una mayor y mejor información de los derechos que corresponden a la víctimas.

En las actuaciones efectuadas desde el Defensor del Pueblo, respecto de la Administración de Justicia, resulta esencial, a la vista de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, la colaboración que presta la Fiscalía General del Estado. Sin embargo, el iter marcado por el citado precepto, pone de manifiesto cómo en la práctica la frecuente relación entre la institución del Defensor del Pueblo y la Fiscalía General del Estado, resulta lenta y poco operativa. El camino que actualmente señala el marco normativo en vigor, es decir, el circuito Defensor del Pueblo-Fiscal General del Estado-Fiscal Provincial competente-Fiscal encargado del caso-órgano jurisdiccional y el correspondiente camino de regreso, viene a tardar como mínimo del orden de tres o cuatro meses, período de tiempo excesivamente largo para obtener la información que se necesita para valorar, ya en principio, la propia intervención de la Institución en el asunto planteado por el ciudadano, y más aún, cuando se trata de algún asunto que requiere una

intervención urgente, o cuando lo que se denuncian son precisamente las dilaciones indebidas que se producen en cualquier tipo de procesos.

Con base en las buenas y leales relaciones de cooperación entre ambas instituciones, sus titulares, junto con sus respectivos colaboradores, celebraron el pasado 3 de julio de 2009, una reunión en la sede de la Fiscalía General del Estado, para tratar de dar solución a aquel problema, y agilizar la emisión y recepción de informes.

A la vista de lo tratado en dicha reunión, ha quedado de manifiesto que el escollo fundamental que obstaculiza la comunicación fluida entre los dos órganos en la tramitación de los expedientes es la insuficiencia de medios técnicos e informáticos con los que cuenta el Ministerio Fiscal, que le impiden obtener información puntual del estado y de las incidencias que se producen en todo tipo de procedimientos, incluso en aquellos en los que es parte, y consecuentemente, cumplir eficazmente con la misión que le encomienda el artículo 13 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo. Dificultando, asimismo, la labor del propio Defensor del Pueblo en las quejas que se refieren a la Administración de Justicia.

La disposición adicional segunda de la Ley 50/1981, de 30 de diciembre, que regula el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, añadida por Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, establece:

1. El Ministerio Fiscal contará con un sistema de información y una red de comunicaciones electrónicas plenamente integrados, a través de los cuales se asegurará eficazmente su unidad de actuación de conformidad con lo establecido en el artículo 124 de la Constitución.

2. El sistema de información y la red integrada de comunicaciones electrónicas del Ministerio Fiscal serán definidos y

gestionados por los órganos competentes de la Fiscalía General del Estado. A estos efectos contarán con el soporte administrativo y tecnológico del Ministerio de Justicia.

Las comunidades autónomas que hubiesen asumido competencias en materia de provisión de medios materiales para la Administración de Justicia participarán junto al Ministerio de Justicia en la dotación de los equipamientos informáticos del Ministerio Fiscal, con sujeción a lo dispuesto en este estatuto orgánico y a los acuerdos y resoluciones adoptados por la Comisión Nacional de Informática y Comunicaciones Electrónicas del Ministerio Fiscal.

3. La red integrada de comunicaciones del Ministerio Fiscal garantizará:

a. Un sistema de identificación y de codificación único de los procedimientos y actuaciones en que intervenga el Ministerio Fiscal.

b. La obtención inmediata, actualizada y rigurosa de información estadística. A estos efectos, existirá una base de datos centralizada de los procedimientos de que conozca el Ministerio Fiscal.

c. El acceso telemático de todas las fiscalías a los registros, bases de datos, sistemas de información y aplicaciones informáticas de ámbito nacional gestionados por el Ministerio de Justicia.

d. La conexión telemática permanente del Fiscal General del Estado y de los restantes órganos centrales del Ministerio Fiscal con todas las fiscalías y los miembros de la Carrera Fiscal, así como de ellos entre sí. A estos efectos se implantará un sistema único de identificación y de comunicaciones electrónicas.

4. La Comisión Nacional de Informática y Comunicaciones Electrónicas del Ministerio Fiscal, presidida por el Fiscal General del Estado, dictará instrucciones y criterios de obligado cumplimiento en todas las Fiscalías sobre la implantación, utilización, gestión y explotación de todos los sistemas informáticos y de comunicaciones electrónicas. La estructura, composición y funciones de esta Comisión Nacional, así como la organización, funcionamiento y características técnicas de la red integrada de comunicaciones electrónicas del Ministerio Fiscal, será establecida reglamentariamente, mediante real decreto.

Esta previsión legal fue desarrollada por Real Decreto 93/2006, de 3 de febrero, por el que se regula el sistema de información del Ministerio Fiscal, que establece en sus artículos 1 a 6 una serie de normas que definen las características técnicas y de utilización de los sistemas de información previstos, el tratamiento de los datos, y la compatibilidad e inoperatividad de los sistemas de gestión procesal con el fin de cumplir los fines generales que inspiran la instauración de este sistema de información del Ministerio Fiscal.

Para la adecuada implantación de estas previsiones normativas, el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Justicia, en su reunión del día 10 de noviembre de 2006, acordó la aprobación del Plan Básico para la Modernización del Sistema de Información del Ministerio Fiscal, que contiene una serie de actuaciones encaminadas a hacer efectivo dicho sistema de información electrónica de la Fiscalía.

Concretamente, en el acuerdo se contemplaba la implantación de las aplicaciones de Gestión procesal Fortuny -definido para dar soporte a la tramitación de gestión procesal en las fiscalías territoriales- estando prevista en un futuro la integración con las aplicaciones de gestión procesal del ámbito judicial (principalmente Minerva empleando el sistema MIG) y el Sistema de Inspección, Control y Consulta (SICC) -para dotar a la Fiscalía General del Estado de un Sistema centralizado de información-

que permita la unificación de datos de todas las comunidades autónomas. Estas dos herramientas informáticas, resultan indispensables en la actualidad para que el Ministerio Fiscal pueda cumplir eficazmente su función de promover la acción de la justicia en defensa de la legalidad y de los derechos de los ciudadanos y del interés público tutelado por la ley.

Sin embargo, según se ha comunicado a la Institución por el Fiscal General del Estado, a día de hoy, transcurridos casi tres años desde la adopción de aquel acuerdo, la Fiscalía no cuenta con la aplicación informática de Gestión denominada SICC, Sistema de Información Control y Consulta, como cuadro de mando centralizado definido para proporcionar información sólida que le permita realizar análisis sobre los datos de las diferentes actuaciones recogidas por la aplicación Fortuny (modelo aplicativo que se está utilizando en las comunidades autónomas sin competencias transferidas en materia de Justicia y en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Valencia y Galicia, para dar soporte a la tramitación de gestión procesal en las fiscalías territoriales y bajo cualquier orden jurisdiccional), principalmente acerca del volumen de los procedimientos, los tiempos dedicados en las diferentes fases de tramitación, el rendimiento de las fiscalías y fiscales y la evolución de los indicadores, entre otras cuestiones.

Ello, supone de facto un incumplimiento de las previsiones normativas citadas y, al propio tiempo, un obstáculo importante para el cumplimiento de las labores del Ministerio Fiscal y para el desempeño de las funciones de inspección y control que corresponden a la Fiscalía General del Estado, que producen disfunciones en el funcionamiento de la Administración de Justicia, y, además, redunda de forma negativa en la eficacia de las funciones del Defensor del Pueblo como garante institucional de los derechos fundamentales de los ciudadanos en el ámbito de la Administración de Justicia.

En consecuencia, a la vista de lo anterior, el Defensor del Pueblo y en la medida en que la cuestión expuesta afecta a derechos fundamentales constitucionalmente reconocidos, y habida cuenta de que el Ministerio de Justicia, y, en concreto, la Subdirección General de Nuevas Tecnologías es competente para dotar de medios informáticos a la Fiscalía General del Estado y a sus órganos dependientes, dirigió al Ministro de Justicia, tras la apertura de una investigación de oficio, una recomendación para que, sin más demora, por parte de ese Ministerio, se impulsasen y agilizasen todas las medidas, empleando todos los medios personales, técnicos y presupuestarios necesarios, para hacer efectivas aquellas previsiones, en especial las contenidas en el Acuerdo adoptado en el Consejo de Ministros, en su reunión del día 10 de noviembre de 2006.

En septiembre de 2009, el Ministerio de Justicia comunicó a la Institución que se habían iniciado las conversaciones con la Fiscalía General del Estado para priorizar los proyectos más emblemáticos. Dado que estos procesos incluían una gran complejidad, derivada de la necesidad de unificar la información desde fuentes de datos heterogéneos, en aquel momento se estaban realizando los ajustes para la carga de datos desde los sistemas de gestión procesal Fortuny y se estaba trabajando en la transmisión de datos vía XML desde el resto de sistemas de gestión procesal Fiscal hacia el SICC, por lo que se acordó el cierre de la investigación (09013062).

Otras quejas iniciadas de oficio durante el año 2009 que guardan relación con el objeto de este apartado y que continúan en trámite son:

La incoada con ocasión de diversas noticias en las que se informaba que en la Comunidad de Madrid cada día se suspenden aproximadamente unos 76 juicios rápidos por la falta de intérpretes. Según las referidas noticias el problema afecta al 10 por 100 de los procedimientos, ya que en esa Comunidad se celebran diariamente unos 759 juicios rápidos, de los que en el 30 por 100 de los casos se necesita la figura de un traductor, de

tal forma que la falta de intérprete traductor da lugar a la suspensión del juicio y a su celebración varios meses después.

El problema afecta sobre todo a lenguas minoritarias, como los múltiples dialectos africanos y asiáticos, que sin embargo cada vez se hablan más en Madrid con la llegada de nuevos inmigrantes.

La Comunidad que es la encargada de la Administración de Justicia en la región, solo tiene contratados 18 intérpretes en plantilla, cuando como se ha señalado el 30 por 100 de los juicios rápidos necesitan la figura de un traductor, según ha afirmado un portavoz del Sindicato de Trabajadores de la Administración de Justicia (STAJ). El personal contratado sólo habla inglés, francés, chino, árabe, portugués y polaco. Para el resto de los idiomas el Gobierno regional contrata los servicios de una empresa privada que se encarga de localizar a los traductores. Se señala igualmente que desde la Consejería de Justicia se ha afirmado que su sistema es mucho más eficiente que el anterior, cuando dependía del Ministerio, pues antes eran los funcionarios los que tenían que consultar una lista de intérpretes free lance o preguntar ellos mismos en las embajadas.

Por otro lado se denunciaba que la escasez de traductores no afecta solo a los juicios rápidos, sino también a las tomas de declaración, pues según un trabajador de la justicia, es muy fácil que una persona venga a ser interrogada a primera hora de la mañana y permanezca en los calabozos hasta la madrugada porque no se le encuentra intérprete.

En esta información se finalizaba afirmando que el problema es mayor en las ciudades alejadas de la capital, sobre todo en las que cuentan con un mayor colectivo de inmigrantes (como los rumanos en Alcalá) o que no tienen un fiscal propio y han de esperar a la llegada de otro.

La investigación se inició con la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid y se solicitó también la colaboración del Consejo General del Poder Judicial y de la Fiscalía General del Estado.

Ya iniciada de oficio la investigación se recibieron dos denuncias más sobre los mismos extremos, una de una magistrada de lo penal de Madrid y la segunda del Responsable del Área Jurídica del Departamento de Pastoral Penitenciaria de la Conferencia Episcopal Española.

Aun cuando la investigación no ha finalizado, en el informe remitido por el Presidente del Consejo General del Poder Judicial se comunican a la Institución los datos puestos de manifiesto por el Servicio de Inspección del Consejo, tras las visitas efectuadas a los juzgados de lo penal de Madrid, concluyendo que la situación es, en general aceptable, sin que se aprecien disfunciones importantes, aunque es claramente mejorable.

En particular, se considera escaso el número de traductores intérpretes existente, dado el elevado número de asuntos que se tramitan en los que están implicados ciudadanos extranjeros, siendo deseable un aumento de la plantilla y una mayor cobertura para idiomas no asistidos por el servicio existente, y en aquellos supuestos en los que no hay traductores intérpretes en las oficinas de los órganos gubernativos (09010056).

También guarda relación con esta materia la queja iniciada de oficio con el Ministerio de Justicia, con el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado y las Consejerías de las Comunidades Autónomas con competencias en materia de justicia, sobre las medidas que se vienen adoptando para garantizar la confidencialidad de los datos de los ciudadanos sujetos a procedimientos judiciales en la destrucción o eliminación de documentación judicial inservible o inútil.

Esta queja se inició tras tener conocimiento de que la Agencia Española de Protección de Datos había abierto ocho expedientes a cinco órganos judiciales, por tirar en los contenedores situados en la vía pública diversa documentación relativa a procedimientos judiciales tramitados por dichos órganos.

Los medios de comunicación se hacían eco de esta noticia y se afirmaba que estos hechos no constituían un caso aislado, sino que supondrían una práctica extendida dentro del ámbito judicial en todo el territorio nacional.

En la fecha del cierre del informe no se había recibido la totalidad de los informes solicitados, por lo que hasta el momento no se ha podido valorar la situación por parte de esta Institución (09011792).

También se tuvo conocimiento de que la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía emitió la Instrucción 2/2009, de 29 de julio de 2009, por la que se regulaba la utilización de los taxis para los servicios que a diario realizan los juzgados y tribunales en la comunidad autónoma, de manera que los desplazamientos se harían, tal y como establece el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, en medios de transporte público colectivo, salvo autorización expresa de otro medio de transporte. De tal modo, los taxis para servicios especiales, habrán de ser autorizados -previo informe de las delegaciones provinciales- por la Secretaría General Técnica de dicha Consejería.

Se informa igualmente que la puesta en marcha de esta medida ha suscitado la disconformidad del colectivo de jueces, fiscales y secretarios judiciales. Según las mismas noticias, dicho colectivo expuso a la Delegación Provincial de Justicia y Administración Pública las "disfunciones" que en el funcionamiento del servicio público judicial supondría restringir el uso de taxis por parte de los funcionarios en los

actos de comunicación, como los embargos y las notificaciones y citaciones, así como en la asistencia de los fiscales a juicios de faltas o a centros penitenciarios o de mayores, puesto que uno de los principales inconvenientes de la implantación de esta medida, es el hecho de que existen determinados lugares donde el transporte público colectivo no puede llegar, mientras que determinados procedimientos judiciales implican una "celeridad" que transportes como el autobús no permiten. De igual modo se puso de manifiesto la necesidad de que en el servicio de guardia dispusieran de un vehículo de circulación preferente que no se vea afectado por el tráfico cotidiano para la práctica de determinadas diligencias, como el levantamiento de cadáveres. Advirtiendo, en cualquier caso, que miles de procedimientos se verán afectados por el citado recorte, con el consiguiente atasco judicial si no se arbitran medidas alternativas.

Se continúa informando de que, tras la implantación de la medida, la Consejería de Justicia de la Junta de Andalucía ha llegado a un acuerdo con los operadores jurídicos para el uso de medios alternativos para los casos en los que el transporte público colectivo no resulte eficaz para las notificaciones judiciales en Sevilla y provincia.

No obstante, se afirma que, si bien la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía se ha mostrado conforme con las medidas que buscan la austeridad del gasto, como la restricción del uso de taxis, considera que, en determinadas ocasiones, no debe prescindirse de forma "absoluta" de la utilización de este medio de transporte. Entre esos supuestos cita las zonas no cubiertas o insuficientemente cubiertas por el transporte público colectivo, las que entrañan peligrosidad para los funcionarios judiciales, las diligencias que implican el traslado de pesada documentación y aquellas que hay que practicar en horario nocturno o fuera del funcionamiento del transporte público.

A la vista de cuanto antecede, y en cuanto la medida adoptada repercute necesariamente en el servicio público de la justicia y afecta a los

derechos fundamentales de los ciudadanos, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio sobre esta cuestión con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, solicitándole que nos informare sobre la realidad de los hechos expuestos y sobre los medios alternativos que se habiliten para los casos en los que el transporte público colectivo no resulte eficaz para la realización de las tareas que corresponde efectuar a las autoridades y funcionarios de la Administración de Justicia en el ejercicio de las funciones que tienen constitucional y legalmente encomendadas.

Al propio tiempo, se solicitaron sendos informes del Consejo General del Poder Judicial y de la Fiscalía General del Estado, toda vez que la medida afecta de manera directa a la actividad de los órganos judiciales y a los fiscales con sede en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La investigación continúa en trámite, pendiente de la recepción de estos últimos informes (09016816).

También cabe mencionar la iniciada de oficio con la Fiscalía General del Estado para conocer las causas de los errores producidos durante las investigaciones policiales y judiciales que pudieron conducir a la condena de una persona por delito de violación, cuya presunción de inocencia no quedó debidamente desvirtuada, permaneciendo en prisión durante más de trece años, hasta que la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo tramitó el recurso extraordinario de revisión interpuesto contra la Sentencia de 15 de octubre de 1996 de la Sección Quinta de la Audiencia Provincial de Cádiz, anulando la condena de 36 años que pendía sobre aquel. Esta investigación se encuentra pendiente del informe que la Fiscalía General del Estado ha de remitir a la Institución (09014986).

Igualmente, la necesidad de algunas de las reformas que se incluyen en el Plan Estratégico para la Modernización del Sistema de Justicia, ha sido puesta de manifiesto por algunos ciudadanos en sus quejas dirigidas

a esta Institución durante el año 2009, por ejemplo, la necesidad de que juzgados y tribunales puedan trabajar en red y comunicarse entre sí, con independencia del territorio y la interoperabilidad externa con otras administraciones como las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Las deficiencias en la comunicación entre los órganos judiciales entre sí y con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad puede dar lugar a gravísimas vulneraciones de derechos de los ciudadanos, como el derecho a la libertad.

Este es el caso de un ciudadano detenido en Granada el 9 de abril, supuestamente como consecuencia de una orden de búsqueda, captura e ingreso en prisión dictada por la Audiencia Nacional (ejecutoria 108/2008, rollo de Sala 55/03, Sección Tercera de la Audiencia Nacional). Dicho ciudadano quedó en libertad el siguiente lunes 13 de abril, después de que sus abogados advirtieran a la Audiencia Nacional de un posible error de identidad.

Además, parece ser que en el momento de la detención, el verdadero destinatario de la orden se encontraba ya recluido en el Centro Penitenciario de Castellón.

En la Comisaría de Policía se tomaron al detenido las huellas dactilares que, presuntamente no fueron comprobadas, pasando posteriormente a disposición judicial en el Juzgado de Instrucción número 3 que se encontraba de guardia. Dicho Juzgado tampoco verificó la identidad del detenido y denegó el hábeas corpus solicitado por él.

Por su parte, la titular del referido Juzgado dictó un auto en el que ordenaba el ingreso en prisión del detenido, acordando además instruir las correspondientes diligencias previas. Las diligencias acordadas por la juez consistieron en dar cuenta a la Fiscalía de la detención y acordar su ingreso en prisión.

Finalmente, como consecuencia de las gestiones llevadas a cabo por los abogados del detenido, la Sección Tercera de la Audiencia Nacional reconoció, seis días después de la detención, la improcedencia de la misma y libró un exhorto, dirigido al Juzgado de Instrucción número 3 de Granada, para que procediese de inmediato a poner en libertad al detenido, precisando mediante providencia que el penado era otro ciudadano con idéntico primer apellido, que se encontraba ya cumpliendo condena en el Centro Penitenciario de Castellón.

Se inició una investigación con la Fiscalía General del Estado y con el Consejo General del Poder Judicial sobre estos hechos, que todavía no ha concluido (09007012).

Otras quejas se refieren a la necesidad de modernización del sistema científico de apoyo a la justicia:

En una de ellas, el interesado, médico forense de la Comunidad de Madrid con destino actual en Madrid capital, sustancialmente manifiesta su disconformidad con el procedimiento de selección y nombramiento de médicos forenses interinos para cubrir las numerosas vacantes existentes en la Comunidad de Madrid, así como con la titulación y formación exigida a los nombrados, que da lugar a problemas en la calidad del servicio público que prestan. Al mismo tiempo denuncia la manifiesta falta de instalaciones, medios y especialistas para el ejercicio de la medicina forense, tanto en Madrid capital como en muchas de las distintas sedes judiciales del resto de la Comunidad.

A la vista de los informes remitidos por la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid al Defensor del Pueblo, prosigue la investigación con dicha Consejería y se ha abierto una nueva con la Secretaría de Estado de Justicia, interesando, además en ambos casos, información sobre las causas por las que desde hace muchos años,

según indican las fechas que se recogen en el informe de la Consejería, no se ofertan plazas de médicos forenses en la Comunidad de Madrid, tanto en las convocatorias de procesos selectivos de ingreso al Cuerpo Nacional de Médicos Forenses como en las de concursos de traslados, a pesar de que el número de plazas vacantes ocupadas por interinos supera el 50 por 100 del total de las plazas de médicos forenses existentes en la Comunidad (09004360).

Los hechos denunciados por el médico forense se han visto confirmados por un ciudadano que ha solicitado la intervención del Defensor del Pueblo, exponiendo que tenía 74 años de edad y sufría graves lesiones como víctima de un atropello de tráfico. Por los hechos se seguía el Juicio de Faltas 869/07 en el Juzgado de Instrucción número 34 de Madrid.

En la tramitación del procedimiento fue citado para reconocimiento del médico forense el 29 de octubre de 2007 y el 11 de marzo de 2008. Al no estar conforme con el informe del médico forense fue remitido a la Clínica Médico Forense de Madrid el 13 de marzo de 2009.

El interesado, aludiendo a su edad avanzada, manifestaba su disconformidad con que en dicha clínica le habían comunicado telefónicamente que las previsiones para ser reconocido en la clínica son de tres años, porque solo existe un médico forense de reumatología.

Admitida a trámite la queja, se solicitó un informe sobre la misma al Director de la Clínica Médico Forense en plaza de Castilla, Madrid.

En el informe recibido, el Director de la Clínica Médico Forense manifestó:

1. Que efectivamente la Sección de Traumatología de esa clínica, lleva un retraso de tres años en la emisión de informes debido a que es

asistida solamente por un especialista cuando la plantilla idónea es de tres.

2. La situación de esa Sección y de las otras especialidades, ha sido puesta reiteradamente en conocimiento de la Dirección General de Justicia de la Comunidad de Madrid, de la Presidenta de la Audiencia Provincial, del Presidente del Tribunal Superior de Justicia e, incluso, del Consejo General del Poder Judicial.

Del contenido de ese informe se constató la justificación de la queja y se evidencia y reconoce la existencia de un grave problema, cual es la inaceptable demora de tres años en la emisión de informes médico-forenses imprescindibles para poder hacer justicia.

Esta situación incide directa y gravemente en la vulneración del derecho a la tramitación de un procedimiento judicial sin dilaciones indebidas y, por consiguiente, en la vulneración del derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales, derechos reconocidos expresamente en el artículo 24 de nuestra Constitución.

A la vista de lo expuesto, esta Institución dio traslado de una recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid para que, a la mayor brevedad posible, se adoptasen las medidas oportunas para dotar a la Clínica Médico Forense de plaza de Castilla del personal especialista que precisa en la Sección de Traumatología, así como en cualesquiera otras secciones que lo necesiten, y ello le permita contar con la plantilla idónea para dar respuesta en un tiempo razonable a los informes que jueces y tribunales le solicitan en el ejercicio de su función jurisdiccional.

Asimismo, y sin perjuicio de la recomendación formulada, se efectuó una sugerencia al Director de esa Clínica Médico Forense para que estudiara la posibilidad de adelantar la cita que le habían dado al

interesado para su examen médico, dado lo avanzado de su edad y su precario estado de salud.

El Director de la Clínica Médico Forense, admitiendo la sugerencia del Defensor del Pueblo, procedió a citar al interesado para el día 2 de octubre de 2009 a las 10:00 horas, a los efectos de ser examinado/explorado como había interesado el Juzgado de Instrucción número 34 de Madrid en el Juicio de Faltas 869/07. En consecuencia, se acordó dar por conclusas las actuaciones ante la Clínica Médico Forense de plaza de Castilla.

En cuanto a la recomendación formulada, el Consejero de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid informó de que se tomarían las medidas presupuestarias oportunas que supongan una mejora de la situación actual (09007751).

Por último, en este apartado hay que dejar constancia de una queja en la que se expone la confusa o contradictoria información que, en ocasiones, ofrece la Administración a los ciudadanos sobre la documentación necesaria para efectuar un trámite concreto. En este caso, los documentos que acreditan la identidad ante el Registro Central de Penados y Rebeldes al solicitar un certificado de antecedentes penales o la cancelación de los mismos, para lo que, en principio, parece que se exigen unos requisitos que no están previstos expresamente ni en la ley ni en los reglamentos aplicables.

En efecto, el artículo 18 del Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia, establece normas generales de cancelación o rectificación de inscripciones y dispone: “2. Los interesados podrán solicitar la cancelación o rectificación de sus datos contenidos en el Sistema de registros administrativos del Ministerio de Justicia de apoyo a la Administración de Justicia. A estos efectos, dirigirán una solicitud en la

que se hará constar, nombre y apellidos, filiación, localidad, provincia, fecha de nacimiento y documento nacional de identidad, NIE o tarjeta de identidad o pasaporte en el caso de extranjeros, acompañando al modelo de solicitud, original de los documentos anteriores o copia compulsada de los mismos".

En la queja presentada ante el Defensor del Pueblo, se considera que, de conformidad con lo dispuesto expresamente en esa norma, las personas extranjeras que soliciten la cancelación de sus antecedentes penales deben hacer constar en su solicitud el número de identificación de extranjero o su tarjeta de identidad (que puede ser de su país de origen) o su pasaporte (que el precepto no especifica que ha de estar en vigor, ni mucho menos que tenga que contener un visado), aportando el original de estos documentos o copia compulsada.

El Defensor del Pueblo considera igualmente que el citado real decreto no establece unos determinados requisitos que ha de reunir la documentación acreditativa de la identidad y que, sin embargo, se exigen a los extranjeros para poder iniciar la tramitación del procedimiento de cancelación de antecedentes penales a instancia de parte. Más allá de lo exigido por el Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, y sin especificar la fundamentación legal o reglamentaria de dicha exigencia, el Ministerio de Justicia en el oficio normalizado que utiliza para solicitar a los extranjeros una ampliación de la documentación acreditativa de su identidad, les solicita la tarjeta de residencia "en vigor" o pasaporte "con visado suficiente y vigente".

En el mismo sentido, la página web del Ministerio de Justicia informa que para la cancelación de antecedentes penales debe aportarse la documentación que acredite la identidad del solicitante de acuerdo con la normativa vigente. Dicha documentación, según informa el Ministerio, es para el titular extranjero o comunitario: copia compulsada del pasaporte en vigor con visado suficiente o tarjeta de residencia en vigor.

El artículo 136.4 del Código Penal declara el carácter no público de las inscripciones de antecedentes penales y, en consecuencia, el acceso al mismo es restringido. Por ello, en su artículo 4.1, el Real Decreto 2012/1983, de 28 de julio, sobre cancelación de antecedentes penales, derogado expresamente por el Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, determinaba, cuando el expediente se iniciaba a instancia de parte, los datos de identidad del solicitante que necesariamente debían figurar en su solicitud, pero no especificaba cuáles eran los documentos que debía aportar para probar dichos datos.

Ante esta laguna del Real Decreto 2012/1983, de 28 de julio, y al amparo del artículo 100, apartados 1 y 2, del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, normativa vigente y aplicable a la documentación de extranjeros en España, el Ministerio de Justicia exigía, como documentación necesaria para identificar al interesado extranjero, copia compulsada de la tarjeta de residencia en vigor o pasaporte con visado suficiente (claro está, si le fuere exigido visado de entrada) y vigente.

La citada laguna parece que ha querido ser subsanada por el Real Decreto 95/2009, pues, no solo exige que en la solicitud se han de hacer constar los datos de identificación, sino que, además, y a diferencia de la anterior norma, expresamente establece que se debe aportar determinada documentación, cual es NIE o tarjeta de identidad o pasaporte en el caso de extranjeros, sin más. Lo cual puede dar lugar a que se interprete, como lo hace la hoy compareciente, que no es exigible que el NIE o la tarjeta de identidad o el pasaporte estén en vigor ni mucho menos con visado suficiente.

Por todo lo expuesto, el Defensor del Pueblo dirigió al Ministerio de Justicia la siguiente recomendación:

Primero. Que se modifique el Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia, en el sentido de establecer expresamente en dicha norma que los extranjeros, para acreditar su identidad, han de aportar pasaporte en vigor con visado suficiente o tarjeta de residencia en vigor, de conformidad con la normativa aplicable con carácter general sobre identificación de extranjeros en España.

Segundo. En el caso de que ese ministerio no considerase oportuno proceder a la recomendada modificación del Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia, se recomienda que en los oficios normalizados que el Ministerio de Justicia utilice para solicitar a los extranjeros una ampliación de la documentación acreditativa de su identidad, cuando éstos solicitan un certificado de antecedentes o instan la cancelación de sus antecedentes penales, se concrete la normativa legal y reglamentaria en la que se fundamenta la exigencia de aportar pasaporte "en vigor con visado suficiente" o tarjeta de residencia "en vigor". En el mismo sentido, se debería modificar la información que se facilita a esos efectos en la página web del Ministerio de Justicia, sustituyendo la referencia genérica "de acuerdo con la normativa vigente" por la concreción de los preceptos legales y reglamentarios en los que se fundamenta la exigencia de unas determinadas características y requisitos que ha de reunir la documentación que los interesados han de aportar para acreditar su identidad, con ocasión de solicitar un certificado de antecedentes penales o la cancelación de sus antecedentes (07030853).

2. ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA

2.1. Consideraciones previas

La tendencia respecto al número de internos en el sistema penitenciario español continúa aumentando en 2009, si bien parece moderarse la intensidad del crecimiento. A finales de diciembre de 2009 el número de internos en las cárceles españolas era de 76.090. El 2 de enero de 2009, al comenzar el año, la cifra era de 73.481. Si comparamos el comienzo con el final del año, el incremento ha sido de 2.609 personas, un 3,55 por 100.

En el año precedente, 2008, el incremento en números absolutos fue de 6.492 personas, y en porcentaje del 9,67 por 100. En 2009, por tanto, se ha reducido sensiblemente el número y porcentaje de incremento, aunque en los últimos años aún hubo un año con un porcentaje de incremento menor: el año 2005 (2,72 por 100).

Sin embargo, las cifras no reflejan otra cosa que la magnitud del reto que tiene ante sí la Administración penitenciaria: atender conforme a la Constitución y la Ley General Penitenciaria a un número de internos cada vez mayor, siempre creciente. Hemos pasado de 56.016 internos a principios de 2004 a 76.090 a finales de 2009: 20.074 personas más en 6 años. Sólo el incremento de 2009 equivale al de la cabida potencial de dos prisiones de notable tamaño.

En lo que se refiere a hombres y mujeres, el de los primeros ha pasado de 67.531 a 70.054 (siempre tomando como referencia el 2 de enero y el 25 de diciembre de 2009, respectivamente), y el de mujeres ha pasado de 5.950 a 6.036 en las mismas fechas de referencia. El incremento en hombres es del 3,73 por 100 y en mujeres es del 1,44 por 100.

Para atender a esta realidad la potenciación del medio abierto -siempre que sea aconsejable desde la perspectiva de un correcto tratamiento individualizado- así como la construcción y puesta en marcha de nuevos centros son los caminos emprendidos. En este ejercicio el Defensor del Pueblo ha seguido mostrando su interés por conocer el grado de ejecución de los planes existentes para hacer realidad nuevas infraestructuras penitenciarias, modernas y en condiciones de garantizar –desde los puntos de vista humano y material- las serias exigencias de nuestra Constitución y la Ley General Penitenciaria sobre el tratamiento de las personas privadas de libertad. Recientemente se ha solicitado informe sobre las fechas previstas para la finalización de los centros penitenciarios actualmente en construcción, así como la evolución de aquellos otros que se encuentran en fase previa de estudio o proyecto. También se solicitó que fuera remitida información sobre las fechas previstas de entrada en funcionamiento de los centros de inserción social y unidades de madres que se encuentran en curso en la actualidad. En la respuesta recibida se constata que actualmente se encuentran en construcción los Centros Penitenciarios de Mahón, Levante I (Campos del Río), Arrecife (ampliación de la 2ª fase), Canarias II (San Bartolomé), Norte I (Álava), Norte II (Navarra), Centro I (Soria), Ceuta, Levante II (Siete Aguas) y Málaga (Archidona); los Centros de Inserción Social de Albacete, Murcia, Valladolid, Navarra y Ceuta; y la Unidad de Madres de Madrid. Hay otros dos centros penitenciarios en fase previa de estudio o proyecto, y once centros de inserción social y dos unidades de madres en la misma situación. Si se cumplen los plazos previstos, en 2010 se inaugurarán los Centros Penitenciarios de Mahón, Levante I (Campos del Río) y Arrecife (ampliación de la segunda fase), los Centros de Inserción Social de Albacete, Murcia y Valladolid y la Unidad de Madres de Madrid (F0400060).

Es de destacar que en 2009 la institución del Defensor del Pueblo ha girado visita a los siguientes Centros Penitenciarios: Alcalá de Guadaíra (Sevilla Mujeres), Algeciras, Alhaurín de la Torre, Bonxe, Brieva,

Cáceres, Ceuta, Córdoba, Herrera de la Mancha, Huelva, Murcia, Psiquiátrico Penitenciario de Alicante, Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla, Santa Cruz de la Palma, Santander, Tenerife, Teruel y Topas. A partir de la 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 (*Boletín Oficial del Estado,* número 266, de 4 de noviembre), estas visitas fueron también realizadas por el Defensor del Pueblo en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, en el marco del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura de la ONU. En concreto, los Centros Penitenciarios de Santa Cruz de la Palma (17 de noviembre) y Tenerife (18 de noviembre), fueron visitados inmediatamente después de la entrada en vigor de la ley orgánica citada.

2.2. Fallecimientos

La evolución de los fallecimientos en prisión, tanto por causas naturales como por suicidios ha sido, una vez más, objeto de interés por parte de la Institución. Las últimas cifras facilitadas por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias indican que el número global de fallecimientos en los últimos cuatro años completos computados ha sido de 201 en 2005, 218 en 2006, 202 en 2007 y 225 en 2008. La tasa por 1000 internos ha sido de 3,8 en 2005, 4,0 en 2006, 3,57 en 2007 y 3,70 en 2008. Los suicidios han sido 33 en 2005, 25 en 2006, 27 en 2007 y 19 en 2008.

En lo que se refiere a la evolución del número de suicidios, desde la Institución se ha reconocido el trabajo desarrollado por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias para reducir los fallecimientos por suicidio que se producen en los centros penitenciarios, lo que se refleja con claridad tanto en cifras absolutas como relativas (tasa de suicidios en relación al número de internos). Este reconocimiento positivo no es óbice

para que también de forma constante se recuerde la necesidad de mantener la atención sobre esta faceta de la gestión. La importancia del derecho fundamental en juego, que no es otro que el de la vida, obliga a la Institución a ser especialmente vigilante en esta materia.

En lo que se refiere a suicidios, se ha constatado que en los Centros Penitenciarios de Zaragoza, A Lama y el Psiquiátrico Penitenciario de Alicante se concentra un porcentaje elevado de suicidios (tres centros que alojan el 4 por 100 de la población penitenciaria de 2008 concentran el 36 por 100 de los suicidios) lo que ha llevado a la Institución a animar a un estudio más profundo de las causas que pudieran haber dado lugar a esta realidad (09002649 y 0100069).

2.3. Malos tratos

En el informe del año anterior se hizo pormenorizada alusión a un grave suceso acaecido en el Centro Penitenciario de Picassent (Valencia); un interno, mientras entrenaba en el gimnasio del referido centro, fue requerido para boxear por un funcionario. El funcionario, en el transcurso del combate, propinó al interno una patada en los testículos; el interno hubo de ser trasladado a un hospital, y perdió un testículo como consecuencia de las graves lesiones sufridas.

Esta inadmisible conducta del funcionario ha generado, además de la intervención del Defensor del Pueblo, las diligencias previas número 63/2007 en el Juzgado de Instrucción número 2 de Picassent (Valencia), luego convertidas en Procedimiento Abreviado 106/2007 y la Información Reservada 155/2006. El Defensor del Pueblo mantiene un estrecho seguimiento de este asunto para que se depuren debidamente las responsabilidades. En el año 2009 la Institución ha conocido que las diligencias judiciales prosiguen, pero no se ha celebrado el juicio. Por otra

parte, la información reservada queda "a resultas" de lo que suceda en el procedimiento judicial.

Si, como suele decirse, "justicia tardía no es justicia", debe lamentarse que un suceso que se remonta al 5 de septiembre de 2006, tres años después siga sin resolverse. Es necesario que hechos de esta naturaleza sean abordados con una razonable celeridad, lo que redundaría en una mayor confianza en el sistema de garantías (06051092).

2.4. Tratamiento

2.4.1. Situación de los Hospitales Psiquiátricos Penitenciarios

El Defensor del Pueblo ha seguido interesándose este año por la situación de los Hospitales Psiquiátricos Penitenciarios de Sevilla y Alicante. No sólo en coherencia con la preocupación que siempre ha tenido la Institución por la situación de las personas que allí se encuentran, sino también como consecuencia del interés de los familiares del Psiquiátrico de Alicante –con quienes se ha mantenido una entrevista- y de la misiva dirigida al Defensor del Pueblo por el Diputado en el Congreso señor Llamazares Trigo sobre la situación de estos centros. Además, asesores de la Institución giraron una visita de inspección en el mes de marzo de 2009 a ambos hospitales psiquiátricos penitenciarios.

Como consecuencia de la visita al Psiquiátrico de Sevilla se constató que el establecimiento sufre desde su inauguración una severa carencia de espacio teniendo en cuenta, sobre todo, el carácter eminentemente terapéutico que estas instalaciones deben poseer. Carencia que en cierta medida se ha visto paliada con la incorporación de una zona posterior a la edificación y habilitada para uso de los internos, donde hay una pequeña huerta, una pérgola con barbacoa y mesas, una pajarera, una perrera y

una zona deportiva. El establecimiento está dividido en cuatro módulos, posee una cocina autónoma (en desuso, salvo la cámara frigorífica) y lavandería. No cuenta con enfermería propiamente dicha (en su lugar hay una zona con consultorio bien equipado, dos celdas y una ducha). Hay un salón de actos polivalente (pequeño para la multitud de usos que se le da: conferencias, actos religiosos, informática –sólo se ha dado un curso y no se ha vuelto a utilizar- proyección de películas, incluso se intentó que fuera sala de videoconferencia); en una parte del salón de actos se ha habilitado una zona como taller ocupacional. Las instalaciones se completan con un pequeño gimnasio y diversos talleres ocupacionales, uno por módulo. En general el espacio disponible es muy reducido. Las celdas son compartidas (muchas de ellas son triples y algunas cuádruples), excepto en el módulo 2 donde son individuales a causa del perfil de los enfermos.

La dotación de mobiliario en celdas es correcta, las camas del módulo 2 se encuentran ancladas al suelo y el armario es de obra, los enfermos prácticamente no pueden tener pertenencias en este departamento. El mantenimiento en general es adecuado. Los patios son muy pequeños y desolados, completamente desprovistos de mobiliario de exterior o elementos decorativos. Produjo una penosa impresión ver durante la visita a algunos internos en los patios tumbados en el suelo a la sombra dormitando a media mañana. El comedor es también utilizado como sala de día. Esta última instalación presenta en los módulos visitados un aspecto poco cuidado, a lo que contribuye su obligada conversión en comedor tres veces al día. Se debe destacar especialmente que estos módulos carecen de espacios apropiados para actividades de tipo terapéutico. El centro carece de talleres retribuidos, siendo conveniente a nuestro modo de ver que se disponga de este tipo de instalaciones, para que los internos capaces y que obtengan beneficios terapéuticos de ello puedan realizar actividades retribuidas.

Todas las celdas tienen llamadores, pero no detectores de humo. Hay 4 equipos autónomos de extinción de incendios, además de extintores convencionales. El módulo 2 dispone de potentes extractores de humo al fondo de los pasillos. Se realizan cursos formativos para los funcionarios sobre extinción de incendios con periodicidad anual. Se informó de que el plan de prevención de riesgos está pendiente de desarrollo dentro del plan de emergencias del centro. Igualmente se indica que nunca se ha llevado a cabo una simulación de situaciones de emergencia.

La higiene tanto personal como de las diversas dependencias visitadas era mejorable. Por lo que se refiere a la higiene personal hay que señalar que los funcionarios informaron de que se encargan de que los enfermos se duchen al menos una vez por semana (lo que no parece suficiente). Se pudo apreciar un aspecto desaseado en muchos enfermos, por lo que sería deseable un mayor celo de la Administración en el cuidado de este aspecto. Aunque una de las actividades terapéuticas que se realiza con ellos y de las que se encarga una terapeuta ocupacional trata de que adquieran hábitos de higiene personal, no parece que de momento dé los frutos deseables. El centro dispone de una peluquera encargada de supervisar a aquellos enfermos que pueden afeitarse la barba y de asistir a los que no pueden hacerlo. También se ocupa de cortarles el pelo a todos ellos.

En este centro las labores de limpieza general las llevan a cabo internos del Centro Penitenciario de Sevilla contratados al efecto. No obstante, las salas de día-comedor se resienten de la alta presión de uso que soportan, y también los patios. Se informó de que se producen retrasos en las salidas a hospitales por falta de efectivos de la Policía Nacional.

El módulo 2 aloja a aquellos enfermos con una patología más grave o bien que presentan un brote de su enfermedad o que se encuentran pendientes de la realización de su peritaje psiquiátrico. Sus celdas

disponen de más sistemas de seguridad que las de los demás departamentos. Los módulos 1, 3 y 4 están dedicados al resto de los enfermos, sin que en la práctica exista una separación rígida entre ellos pues con independencia de dónde tengan su celda, pueden moverse a diario entre una unidad y otra. Un centro más moderno con unas instalaciones más amplias permitiría la necesaria separación interior de los enfermos.

Hay un solo maestro para todo el centro. Se ha solicitado aumentar esta dotación, ya que el único maestro debe cubrir todas las ofertas de educación de adultos que establece la programación de la Junta de Andalucía. Los asesores tuvieron una larga entrevista con este profesional, quien se quejaba de la escasez del presupuesto para material didáctico: baste decir que el ordenador con el que contaba era un regalo de una ONG, y era un modelo obsoleto.

Unos ocho meses antes de producirse la excarcelación –o después en los supuestos de excarcelación próxima- la Administración eleva el protocolo de búsqueda de recursos tanto a las autoridades judiciales como a los distintos organismos de la red de salud mental de la Junta de Andalucía, en espera de que aquellos que no disponen de familia sean acogidos y puedan disponer de una plaza residencial tras su salida del hospital psiquiátrico. En escasas ocasiones dicha plaza queda formalizada en el momento de la excarcelación, no siendo inusual el hecho de que efectuada la propuesta con antelación suficiente, próxima la salida del paciente y no habiendo obtenido el recurso, no quede más remedio que solicitar al juzgado civil correspondiente el internamiento involuntario al amparo del artículo 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. En aquellos casos en los que se consigue su ingreso involuntario en un hospital de la red asistencial pública, normalmente en la unidad de agudos, no es infrecuente que una vez pasada la primera semana el enfermo, aunque no pueda gobernarse por sí mismo, sea dado de alta sin que se haya planteado su posible incapacitación. La falta de apoyo familiar y la

ausencia de recursos públicos suficientes dificultan el adecuado tratamiento de estas personas. En ocasiones se produce la reincidencia y el reingreso en un hospital psiquiátrico penitenciario.

En lo que se refiere a Alicante, se constató que había tres psiquiatras a jornada completa. Uno de ellos funcionario de plantilla y dos funcionarios interinos; además se había contratado a otros cinco psiquiatras a tiempo parcial (dos días a la semana, tres horas cada día). Uno de ellos se ocupaba exclusivamente de hacer peritajes psiquiátricos. El servicio de atención psiquiátrica no estaba cubierto 24 horas al día, no obstante, sí había servicio de guardia médica 24 horas al día, atendido tanto por los psiquiatras como por los cuatro médicos generalistas con que cuenta el centro. El hecho de que no se disponga de atención específicamente psiquiátrica 24 horas al día, no fue considerado grave por los interlocutores de los asesores de la Institución dado que los médicos cubren las noches cuando no hay psiquiatras, y poseen conocimientos más que suficientes para aplicar los protocolos existentes en caso de que fuera preciso, pero debería contrastarse la corrección de esta tesis pues parece lógico pensar que un hospital psiquiátrico deba tener psiquiatras permanentemente y vinculados a la Administración con carácter fijo.

El resto del personal del área sanitaria estaba constituido por tres supervisores de enfermería; once ATS, nueve de ellos de carrera, uno en prácticas y otro interino; un farmacéutico y un auxiliar de farmacia; veintiocho auxiliares y una psicomotricista, cuya actuación además de ser encomiable, por lo que pudo apreciarse durante la visita, debería ser reforzada con algún otro trabajador de esta especialidad.

Se visitaron las instalaciones del centro, entre ellas las de la denominada comunidad terapéutica de internos aquejados de patología dual (23 enfermos). Pudo comprobarse que las celdas de este departamento carecen de llamadores (al igual que las habitaciones del módulo III) para alertar a los funcionarios en caso de necesidad. También

pudo apreciarse en una puerta de celda los efectos del uso de algún objeto contundente con el que los enfermos en la actualidad llaman la atención de los funcionarios de este departamento cuando están encerrados. Si bien las celdas son amplias, disponen de poco mobiliario y el que tienen es muy heterogéneo y no presenta por lo general buen estado de conservación. Las celdas no cuentan con ducha y se han de utilizar unas colectivas que, aunque recientemente han sido objeto de reforma, carecen en algunos casos de la correspondiente alcachofa y no cuentan con un dispositivo adecuado para regular la temperatura del agua.

El módulo de mujeres alojaba a 29 enfermas, sin ningún criterio ni posibilidad de separación, de forma que conviven enfermas del muy heterogéneo grupo de patologías mentales que pueden determinar el ingreso en una institución de este tipo, a saber, esquizofrénicas, psicóticas por consumo de drogas, con trastornos mentales orgánicos, aquejadas de trastorno bipolar o discapacitadas mentales.

La grave limitación que supone que todas las enfermas convivan en un mismo y limitado espacio, dificulta el adecuado tratamiento de sus patologías y confiere a este departamento un carácter de espacio desorganizado y alejado de lo que podría estimarse como un lugar idóneo para el desarrollo de las actividades terapéuticas que estas personas precisan. Prima la sensación de desorden en estas dependencias.

El departamento dispone de una sala común con televisión y un pequeño taller de peluquería en planta baja. Las celdas se encuentran en las plantas superiores, algunas son individuales y otras colectivas. El mobiliario, tanto de las zonas comunes como de las celdas, según se pudo apreciar, es insuficiente y viejo. Los falsos techos están amarillentos y en algunos casos con manchas de óxido, lo que pone de manifiesto el descuido en su mantenimiento. Algunas duchas no disponían de agua caliente.

La enfermería del establecimiento aloja aquellos enfermos que, bien por su avanzada edad o por presentar patologías de carácter orgánico, tienen un grado de dependencia que no les permite residir en alguno de los otros módulos. El estado de conservación del edificio de la enfermería presenta grandes carencias, lo que hace que sea obligado acometer su reforma integral a la mayor brevedad posible.

Desde 2005, se informó que se había realizado una gran inversión en material ignífugo (colchones), instalación de detectores de humo, adquisición de equipos autónomos de extinción de incendios, adquisición de un potente extractor de humo y cámaras para monitorización de celdas (hay 10); se insistió en la prohibición de fumar en las celdas, excepto prescripción psiquiátrica.

No obstante lo anterior, recientemente se ha producido en el Hospital Psiquiátrico de Alicante un incendio provocado por un "enfermo agudo" que disponía de un mechero. Tras amontonar sus pertenencias junto a la puerta la obstruyó con el colchón y prendió fuego a todo ello. Se trataba de un enfermo con trastorno límite de la personalidad, que se encontraba puntualmente en la unidad de agudos. Falleció por las graves secuelas de la aspiración del humo resultante del incendio. Este hecho, además de motivar las correspondientes actuaciones en sede penal y administrativa, ha obligado a los responsables del centro a reforzar distintas áreas de actuación en esta materia. En concreto, se ha procedido al reciclaje periódico de los funcionarios y aprendizaje en el manejo de los medios antiincendios, control semanal del material, adquisición de algún nuevo extractor de humo, etcétera.

Aunque el centro dispone de naves para ser usadas como talleres retribuidos, en la actualidad sólo se utilizan por el equipo de mantenimiento. De este modo no es posible que aquellos enfermos que estén en condiciones de realizar algún tipo de trabajo en este tipo de instalaciones lo hagan y con ello obtengan ingresos económicos.

En definitiva, el Defensor del Pueblo, aun reconociendo el esfuerzo de la Administración y los profesionales, considera que pueden mejorarse las condiciones de vida y tratamiento de estos enfermos, tanto en Sevilla como en Alicante.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias ha informado en extensos y pormenorizados informes de diversas mejoras que se han puesto en práctica en ambos centros, y dado traslado del "Plan de Acción Estratégico sobre los Hospitales Psiquiátricos Penitenciarios". Asimismo, ha impulsado y constituido un equipo de trabajo con la finalidad de realizar un análisis pormenorizado del funcionamiento de los dos hospitales psiquiátricos penitenciarios para lograr mejorar la calidad de la asistencia que reciben los enfermos ingresados en estas instalaciones, cuya finalidad es elaborar un plan de acción relativo a las oportunidades de mejora de los mismos.

Ciertamente, éste es el camino adecuado: una visión global y completa de los problemas, y la adopción de todas las medidas que sean necesarias para elevar la asistencia y la calidad de vida de estos enfermos. El Defensor del Pueblo seguirá atentamente la evolución de estos centros, y seguirá atendiendo como hasta ahora las quejas individuales de enfermos y familiares (09006567 y 09006568).

2.4.2. Módulos de respeto

Durante 2009 se ha seguido consolidando el programa de tratamiento denominado "módulos de respeto". Se trata, como es sabido, de la implantación de espacios de convivencia –módulos- con rigurosas exigencias en cuanto a los compromisos que adquieren los internos, que son expulsados si no se atienen a las normas. El resultado son lugares dentro de las prisiones en los que el orden, la limpieza o la realización de

actividades alcanzan notable calidad, como ha sido comprobado in situ por los asesores de la Institución que visitan las prisiones. Si en 2008 el programa alcanzaba a 5.705 internos, insertos en 64 módulos y ubicados en 28 centros penitenciarios, en 2009 las cifras se han seguido incrementando sensiblemente: 7.453 internos, insertos en 75 módulos y ubicados en 37 centros penitenciarios. Estos módulos representan uno de los mejores frutos del tratamiento individualizado, y su progresiva extensión –proceso en el que se avanza a buen ritmo- debe ser estimulada desde esta Institución, que seguirá atenta a la evolución de esta interesante realidad (06051298).

2.5. Derechos de los internos

2.5.1. Gestión de los traslados de los internos e iniciativa de la Administración en la información a familiares

En ocasiones, en la investigación de una queja se constata más de un problema de índole general que afecta no solo a quien presentó la queja sino a una pluralidad de internos.

Así, una compareciente se quejaba de que su pareja había sido trasladado desde el Centro Penitenciario de Ocaña al de Valdemoro con el objeto de realizar ciertas diligencias relativas a un procedimiento penal que le afectaba; realizadas las diligencias, y habiendo transcurrido quince días, el interno continuaba en el módulo de ingresos de Valdemoro. Según relataba la compareciente no le había sido permitido entregar un paquete para su compañero, prácticamente no disponía de ninguna de sus pertenencias, carecía de televisión con la que distraerse y gran parte del día permanecía encerrado en la celda sin hacer nada. Además, la compareciente se quejaba de que tampoco le había sido permitido hablar con el director ni con el trabajador social. Se planteaban aquí dos problemas fundamentales: por una parte, la duración de los traslados

cortos de centro penitenciario (fundamentalmente, por razones judiciales); por otra, el derecho a la información de familiares de presos en esta situación.

En este asunto, la Institución constató que la Administración asumía con normalidad que el tiempo de espera que ha de sufrir un interno entre la fecha de la celebración de juicio y su regreso al centro de origen fuera de un mes. Se informaba de que la gestión puramente administrativa, unida a la disponibilidad de plazas en los furgones gestionados por la Guardia Civil para el traslado de reclusos, hacían que el plazo de un mes se asumiera como normal.

La Institución estimó que tan dilatado período de tiempo ponía de manifiesto la necesidad de que se revisasen los procedimientos administrativos en vigor y la capacidad de los medios de transporte para atender de forma adecuada la lógica aspiración de los reclusos y de la Administración de que los mismos se encuentren en los centros penitenciarios previamente asignados y no en situación de pendencia de traslado. Por ello, se sugirió a la Administración la realización de un estudio con una muestra suficientemente representativa que permitiera conocer, por una parte, si los procedimientos de gestión de traslados entre centros son perfectibles y, por otra, que se ponderase la suficiencia de la flota de vehículos empleados por la Guardia Civil para atender las necesidades de conducción de reclusos, en el entendimiento de que el tiempo de espera de un mes para el reingreso en el centro de origen es excesivamente dilatado.

Asimismo, se constató que en ocasiones los familiares de los reclusos no disponían de información adecuada sobre las vías existentes para entrevistarse con los responsables de los establecimientos penitenciarios o con algunos de sus profesionales, como pueden ser trabajadores sociales, educadores, personal sanitario, etc. Por ello, se recomendó que en la zona de acceso y sala de espera de visitantes se

informase de manera suficientemente visible, por el medio que se estimase más adecuado, de la forma en que puede solicitarse entrevista con profesionales del centro o cualquier responsable del mismo, habilitando además si se estimase conveniente un libro de petición de entrevistas.

La sugerencia ha sido aceptada, y la Administración está estudiando, a través de un análisis de campo, la manera de mejorar la gestión de los traslados de presos entre centros penitenciarios.

En lo que se refiere a la recomendación, lo que se pretende con ella es ir más allá de lo que la normativa establece, teniendo en cuenta el criterio compartido con la Administración de que el trabajo que la Administración penitenciaria realiza para el cumplimiento de sus fines no puede agotarse en el interno y que requiere en muchas ocasiones del concurso y colaboración de la familia. En efecto, si bien la normativa penitenciaria no prevé que las familias se encuentren con los diversos profesionales, tampoco lo prohíbe. Por ello, los distintos profesionales vienen atendiendo a familiares de reclusos con la finalidad de favorecer el proceso de reinserción sociofamiliar de los internos, si bien se considera conveniente por la Institución avanzar un paso más y facilitar a los familiares de los reclusos información sobre el modo en que pueden solicitar entrevistas con los profesionales del centro o responsables del mismo habilitando además un instrumento sencillo para canalizar tales solicitudes: información visible en las zonas de acceso y salas de espera.

Esta recomendación sólo puede considerarse aceptada parcialmente, pues si bien la Administración se muestra favorable a una relación fluida entre los familiares de los reclusos y los funcionarios que trabajan con ellos (que de hecho normalmente se produce), no ha aceptado la colocación de la información visible a que se refería la recomendación. En concreto, y recordando lo dispuesto en la normativa vigente, ha comunicado al Defensor del Pueblo que existe en los centros una unidad de servicio de información al exterior que canaliza las

demandas de los visitantes de los internos, teniendo en cuenta, en todo caso, que es necesario el consentimiento expreso del interno para la cesión de sus datos conforme establece el artículo 8.1 del Reglamento Penitenciario; si los familiares u otras personas interesadas solicitan una entrevista personal con el director del centro, ésta se concede; las entrevistas con otros profesionales no están recogidas expresamente en la normativa, excepto en lo relativo a los Servicios Sociales (artículo 229 del Reglamento); lo que no impide que todo profesional penitenciario que lo estime pertinente por incidir positivamente en el proceso de reinserción social de un interno, contacte con su familia por propia iniciativa o a petición de ésta (08000069).

2.5.2. Presos no fumadores

La Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de Medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, suministro, consumo y publicidad de los productos del tabaco, dio lugar en el ámbito penitenciario a la Instrucción 19/2005. Entre otros efectos de la nueva regulación, el interno tiene derecho a manifestar que no quiere compartir celda con un fumador, y debe ser respetado en su pretensión.

Un interno del Centro Penitenciario de Almería, que ya había tenido problemas del mismo tipo en el Centro Penitenciario de Córdoba, se dirigió a la Institución manifestando que "le metieron de nuevo con fumadores". Lamentaba que en lugar de defender su derecho a respirar en un ambiente libre de humo, sus peticiones en este sentido fueran ignoradas y únicamente hubiera recibido disculpas por parte de los funcionarios a quienes había planteado que por su problema de salud no deseaba estar en sitios con humo ni compartir celda con otros internos fumadores. El compareciente refería cierto episodio de malestar en el pecho que asociaba a sus problemas cardiorespiratorios. No comprendía que después de las vicisitudes sufridas en el Centro Penitenciario de Córdoba, donde

inicialmente no fueron atendidas su peticiones, y finalmente consiguió que se respetara su derecho a respirar aire libre de humo, nuevamente debiera pasar por estas penalidades sin recibir la protección que la Administración debiera facilitarle para poder disfrutar de un ambiente sin humo.

En este expediente, la Administración informó a la Institución de que el interesado fue ubicado solo en una celda, en idéntica situación a la de otro interno no fumador que también lo había solicitado. No obstante, aun existiendo una firme voluntad por parte de la Administración de lograr un respeto total a la prohibición de no fumar en aquellos lugares en que así se ha establecido, el mayor número de internos fumadores que alberga un departamento es posible que en alguna ocasión dé lugar a situaciones puntuales de no respeto del derecho a un ambiente sin humo de los no fumadores.

En todo caso, para facilitar la asignación de los interesados a una celda de no fumadores –téngase en cuenta que la inmensa mayoría de las celdas están ocupadas por dos personas- se ha elaborado un programa informático, que se va a insertar en el SIP (sistema de información penitenciaria sobre control y gestión de ocupación de centros), y cuya efectiva operatividad no constaba a la Institución en el momento de redactar estas líneas, habiéndose pedido información al respecto (06038379).

2.5.3. Efectos de compartir celda

La imposibilidad de cumplir el principio establecido en la Ley 1/1979, de 26 de septiembre, general penitenciaria, de que hubiera un preso por celda no es inocua desde el punto de vista del tratamiento individualizado y los derechos de los presos. Por ello el Defensor del Pueblo mantiene abierto un expediente sobre los efectos de compartir

celda, en el que formuló en su día la recomendación de que se hiciese un informe sobre los mencionados efectos; la recomendación fue aceptada y el estudio se llevó a cabo.

Con respecto a este asunto, de la última información recibida se desprende que tras haber realizado la Administración el mencionado informe, no existe intención por su parte de llevar a cabo alguna de las recomendaciones que fueron propuestas en el mismo. Por ello, la Institución se ha dirigido a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias manifestando que lamentamos tal decisión, pero que nada puede objetarse, puesto que corresponde al ámbito de actuación de la Administración decidir si se siente vinculada por las recomendaciones contenidas en los estudios que realiza; no obstante, ha debido llamarse la atención sobre la preocupación que produce a la Institución el incremento del número de celdas, originariamente concebidas para una sola persona, que en cierto momento fueron ocupadas por dos reclusos y en las que en la actualidad ha sido instalada una tercera litera. Asimismo, se ha trasladado la necesidad de adoptar medidas concretas respecto de la situación de los dormitorios colectivos de aquellos centros en los que perduran. El Centro Penitenciario de Santa Cruz de la Palma, recientemente visitado por asesores de la Institución (17 de noviembre de 2009), ofrece un ejemplo de la existencia de este tipo de alojamiento cuya persistencia e inadecuadas condiciones sorprendieron particularmente a quienes efectuaron la visita.

Este expediente, como se ha dicho, sigue abierto y en espera del informe recabado a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (F9800158).

2.5.4. Acceso a la televisión de presos en situación de aislamiento

En el marco de la tramitación de una queja llamó la atención la limitación de la disponibilidad de las televisiones en las celdas de los reclusos que cumplen sanción de aislamiento. En concreto, indicaba la Administración, se partía del principio de que la sanción de aislamiento es de corta duración, por ello no merecería la pena efectuar un traslado de pertenencias que supondría una mudanza. Sin embargo, es lo cierto que una sanción de aislamiento puede serlo de hasta catorce días, cuyo cumplimiento interrumpido puede llegar hasta cuarenta y dos en caso de concurrencia de sanciones. Por ello, considera la Institución que es inconveniente que se prive de entrada y con carácter general a todos los reclusos que cumplen sanción de aislamiento de la posibilidad de disponer de su receptor de televisión en tales celdas.

Indicaba la Administración que un aparato de televisión puede utilizarse para ocultar objetos prohibidos y resulta difícil de registrar. La Institución no pone en duda esa afirmación, aunque entiende que ha de ser complementada con el dato de que todos los televisores que se encuentran en uso en los centros penitenciarios han sido sometidos a diversos controles de seguridad, entre los que se incluye su lacrado, la adquisición controlada por la Administración y la prohibición de entrada a través de familiares. En definitiva, si el televisor era seguro cuando estaba en la celda del módulo o departamento, igualmente lo será mientras permanezca en la celda de aislamiento.

También se refería la Administración al déficit de instalaciones, que no debía ser otra cosa que la no disponibilidad de toma de antena en la celdas de los departamentos de aislamiento: situación que en buena lógica no es una causa que justifique que no se permita el uso de la televisión sino una consecuencia de las premisas anteriores.

En definitiva, la Institución entendía, particularmente cuando la sanción de aislamiento es prolongada, que la privación del receptor de televisión, que en ocasiones es el único medio que los reclusos tienen de estar informados de lo que sucede en el exterior, había de tener un carácter residual, por lo que se consideraba razonable que los reclusos que estuvieran en celda de aislamiento, a partir de cierto número de días, pudieran disponer de su aparato de televisión como parte de su derecho a estar informados y a no ver agravada de forma innecesaria la sanción impuesta, garantizándose en todo caso las condiciones de seguridad adecuadas.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias ha sido sensible a la posición del Defensor del Pueblo; el 28 de septiembre de 2009 el Director General de Coordinación Territorial y Medio Abierto ha dirigido una comunicación a todos los directores de los centros penitenciarios en la que se dice: "Mediante escrito de fecha 2 de diciembre de 2004 se estableció que como norma general y previa solicitud de los internos, podría autorizarse el uso del aparato de TV durante el cumplimiento de la sanción de aislamiento superior a 14 días, cuando se cumpla en departamento distinto. Habiéndose remitido recomendación del Defensor del Pueblo, en el sentido de valorar la posibilidad de reducir el tiempo de duración de la sanción de aislamiento, se establece que se autorizará la disposición del televisor cuando la sanción a cumplir sea superior a 7 días y el interno disponga de televisor de su propiedad".

Esta medida no es de aplicación al aislamiento provisional como medio coercitivo (art. 72 del Reglamento), medidas cautelares disciplinarias (art. 243), ni al régimen cerrado (arts. 89 y siguientes), que se regirán, conforme al artículo 93.5 del Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario, a lo que disponga el Consejo de Dirección. En los psiquiátricos penitenciarios se estará a lo que disponga el facultativo, cuando se apliquen medios coercitivos que impliquen aislamiento (07024718).

2.6. Monitores deportivos y ocupacionales

La insuficiencia de monitores deportivos y ocupacionales en los centros penitenciarios reclama una actuación más vigorosa por parte de la Administración. En este ejercicio la Institución ha constatado que en desarrollo del convenio suscrito por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y el Consejo Superior de Deportes, únicamente se había realizado un Curso de Formación de Técnico Deportivo de Fútbol Sala, Nivel 1. En consecuencia, once internos habían sido capacitados para ejercer como monitores deportivos en el ámbito penitenciario. Asimismo, se ha conocido que en virtud del convenio suscrito con la Real Federación Española de Fútbol durante 2008 se procedió a la puesta en marcha de la Escuela Deportiva de Fútbol Sala del Centro Penitenciario de Melilla, se efectuaron dos entregas de material deportivo y diversos actos recreativos consistentes en la asistencia a partidos de fútbol. Exiguo resultado que no se había traducido en una mayor disponibilidad de monitores deportivos y que denotaba que no se habían cumplido los objetivos existentes de crear escuelas deportivas en los centros penitenciarios y realizar cursos de formación de monitores y árbitros.

La última información recibida sobre este tema indica que se habían diseñado para 2009, en el marco del convenio suscrito con la Real Federación Española de Fútbol, acciones formativas en los Centros Penitenciarios de Córdoba, Huelva, Granada, Málaga, Puerto II, Sevilla, Albacete, Herrera de la Mancha, Ocaña I y Ocaña II.

En este expediente recientemente se ha solicitado información sobre las eventuales retribuciones de los internos que realizaron con aprovechamiento el curso de Formación en Técnico Deportivo de Fútbol Sala Nivel I y sobre la efectiva realización de las actividades formativas anunciadas para 2009, con expresión del número de internos que las han

concluido con aprovechamiento clasificados por centro y actividad. Asimismo, y por lo que respecta a la contratación de monitores deportivos y ocupacionales, necesidad acerca de la cual la Institución se ha pronunciado en numerosas ocasiones, se ha solicitado información sobre el número de estos especialistas que fueron contratados durante el año 2009, con exposición de la duración del contrato efectuado y previsiones para 2010 (0023283).

2.7. Telemedicina

Como se ha puesto de relieve reiteradamente por la Institución, el fomento de la telemedicina en las prisiones, con un uso intensivo de las nuevas tecnologías, es una medida necesaria para paliar –parcialmente, y para aquellas situaciones en que sea terapéuticamente adecuado- las dificultades que tradicionalmente han existido para el desplazamiento de los médicos a las prisiones, así como de los presos a los hospitales.

En este sentido, las últimas informaciones recibidas indican que las utilidades de la telemedicina y la gestión sanitaria funcionan correctamente en los centros ubicados en las comunidades autónomas, que las tienen implementadas en sus propios servicios de salud. En el resto son consideradas proyectos piloto y funcionan con muchas dificultades, técnicas y derivadas de los profesionales de los hospitales de referencia. Por parte de la Administración penitenciaria se está dotando de líneas telefónicas de transmisión de datos a las enfermerías de aquellos centros con posibilidad de acceso a estos servicios y se están adquiriendo equipamientos de radiología digital y el material informático necesario para su uso (F0400062).

2.8. Mujeres con niños en prisión

Sobre este asunto, que siempre ha preocupado especialmente al Defensor del Pueblo, puede destacarse la situación del Centro Penitenciario de Tenerife II –visitado por asesores de la Institución el 18 de noviembre de 2009- sobre el que se ha solicitado informe relativo al número de niños de tres años que habían residido en él y tiempo de permanencia en el mismo de cada uno de ellos. Asimismo se solicitó información sobre el estado de evolución del proyecto de creación de una Unidad de Madres en la Comunidad de las Islas Canarias, y si estaba previsto adoptar alguna medida de carácter urgente y diferente del traslado del menor o de su entrega para acogida por familias amigas de las internas, para evitar que se produjera la actual convivencia de estos menores con las restantes reclusas del Departamento de Mujeres del Centro Penitenciario de Tenerife II.

La respuesta recibida indica que el número de niños ha oscilado en 2009 entre ninguno y cinco, siendo uno el bebé que había en el momento de la visita de los asesores de la Institución. Indica la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que realiza todos los esfuerzos legales y sociales posibles para minimizar la presencia de niños en un centro que no cuenta con departamento de madres; finalmente indica que la Unidad de Madres de Canarias se construirá en Tenerife, y que se llevará a cabo el proyecto entre los años 2010 y 2011 (08010361).

En lo que se refiere a la situación general de los niños con sus madres en prisión, 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. De esta forma, aunque el número de menores alojados con sus madres en el sistema penitenciario español se ha mantenido constante durante los últimos años (ligeramente por encima de 200), ha disminuido cerca de un 30 por 100 el porcentaje de menores

en unidades dependientes de madres. Asimismo, la paulatina entrada en funcionamiento de las citadas unidades de madres, permitirá que las madres con hijos menores de tres años se encuentren en el exterior de los centros penitenciarios. Hay que destacar que el Plan de Creación y Amortización de Centros Penitenciarios, de 2 de diciembre de 2005, tiene previstas cinco nuevas unidades externas de madres, siendo inaugurada la primera de ellas en Palma de Mallorca el 14 de enero de 2009, acto al que acudió la Adjunta Primera de esta Institución. La permanencia en estas unidades externas comporta un alto nivel de exigencia a las madres, siendo el ingreso en ellas voluntario y sometido al cumplimiento de las condiciones de un denominado "contrato terapéutico" previamente establecido.

Recientemente, se ha solicitado informe sobre el número de menores de tres años que acompañan actualmente a sus madres en las instalaciones dependientes de la Administración penitenciaria, con detalle del centro y tipo de infraestructura, así como una copia del contrato terapéutico que propone la Administración como condición de ingreso en las unidades externas de madres (F9900120).

2.9. Mantenimiento de porterías y otros elementos deportivos potencialmente peligrosos

Un interno del Centro Penitenciario de Topas (Salamanca) sufrió un accidente, relacionado con la falta de mantenimiento adecuado de las instalaciones deportivas del centro, a consecuencia del cual sufrió el aplastamiento de la primera falange de dos dedos de una de sus manos.

Del informe remitido por la Administración se desprendía con claridad que si bien las porterías como la que ocasionó el accidente referido habían de estar ancladas al suelo, al menos una de las correspondientes al módulo donde tuvieron lugar los hechos no estaba

correctamente anclada (de lo cual no tenía conocimiento previo la Administración), lo que unido a otros factores, entre los que pudiera encontrarse una conducta poco prudente del compareciente, produjo la pérdida de dos dedos de la mano derecha del recluso.

La Institución consideró que la Administración, dentro de su deber de garantizar la integridad física de los reclusos cuya custodia le ha sido confiada, había de realizar una serie de tareas de mantenimiento preventivo que garantizasen la correcta sujeción de aquellos elementos móviles que encontrándose dentro de las prisiones son susceptibles de ocasionar daños a los reclusos o funcionarios que prestan servicio en las mismas. Por ello, se recomendó que se dictasen normas internas que obliguen a que con carácter periódico y regular se proceda en todos los centros penitenciarios a la revisión de la correcta sujeción y en su caso reparación de las porterías, canastas u otros elementos susceptibles de causar daños a los internos o funcionarios.

Esta recomendación ha sido aceptada; el 9 de marzo de 2009 el Subdirector General de Servicios Penitenciarios dirigió un escrito a todos los directores de centros penitenciarios indicando: “Debido al estado en que se pueden encontrar algunos de los elementos de las instalaciones deportivas con que cuenta el centro y la posibilidad de que puedan producirse accidentes en la utilización de las mismas como pueden ser canastas, porterías, barandillas, etc., resulta conveniente que se proceda a incrementar las revisiones periódicas que se realizan sobre dichos elementos.

En estas revisiones deberá prestarse especial atención a los elementos de fijación de estos elementos y, en su caso, proceder a la reparación o afianzado de los elementos susceptibles de ocasionar algún incidente tanto a los propios usuarios, internos, como a funcionarios. En consecuencia, deberán adoptarse las medidas adecuadas para que periódicamente se lleven a cabo las revisiones señaladas, se realicen las

reparaciones que resulten necesarias y, en caso de que no fuera posible, proceder a la retirada de los elementos susceptibles de causar accidentes" (07016348).

2.10. Cumplimiento de las penas de trabajos en beneficio de la comunidad

La pena denominada de "trabajos en beneficio de la comunidad" es una consecuencia jurídica del delito diferente a la prisión cuyo éxito es necesario porque introduce flexibilidad y gradualidad en el Derecho penal, trata adecuadamente determinados delitos y perfiles delictuales, y responde bien a las plausibles orientaciones de política criminal de la Constitución y la Ley General Penitenciaria, entre otras razones que podrían traerse a colación. Es sumamente conveniente, en fin, que la Administración esté en condiciones de que las llamadas TBC (penas de trabajos en beneficio de la comunidad) se cumplan en todos los casos en que se impongan por los jueces, lo cual es en la práctica mucho más difícil que el cumplimiento de la pena de prisión.

En su momento, la Institución inició una investigación de oficio ante las noticias que aparecían sobre la acusada falta de plazas de trabajos en beneficio de la comunidad de la que adolecía el sistema penitenciario español; tras la modificación operada en el mes de diciembre de 2007 en materia de punición de infracciones graves contra la seguridad vial, era difícil poder atender adecuadamente las necesidades de plazas para este tipo de pena, por lo que había un riesgo cierto de prescripción de muchas de las penas impuestas.

Del último informe recibido de la Administración sobre este asunto 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. Se informa a la Institución 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. 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 estas premisas, el Defensor del Pueblo sólo puede reconocer el esfuerzo importante que la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias 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. En este sentido ha sido preciso incrementar el número de efectivos humanos, y adaptar los esquemas administrativos desde los que se afronta este problema, pero no ha sido suficiente. Así, recientemente se ha publicado una modificación normativa que impone nuevas obligaciones a las Administraciones colaboradoras, al tiempo que simplifica ciertos trámites administrativos que ralentizaban que el condenado se encontrara en situación de poder iniciar el cumplimiento de su condena. En definitiva, se modifica el procedimiento de ejecución. Además, se admiten formas inéditas de cumplimiento de estas condenas, equiparando la participación en actividades relacionadas con la seguridad vial, con su efectivo cumplimiento. También se establecen modificaciones en materia de suspensión de la ejecución.

Esta Institución considera que se han de realizar cuantos esfuerzos sean necesarios para que la firme incardinación de este tipo de penas en el sistema penitenciario español garantice su pervivencia y su reconocimiento social como instrumento efectivo en la sustitución de la

pena privativa de libertad, en aquellos casos en los que el legislador así lo ha previsto.

Con el fin de mejorar aún más la situación, el Defensor del Pueblo estima que se han de efectuar actuaciones en una triple vía con el objetivo principal de evitar que se produzcan prescripciones cuantitativamente significativas de condenas ya impuestas y con ellas el descrédito social de la misma como instrumento eficaz de política criminal.

En definitiva, la Institución coincide con la Administración en que se han de desarrollar mejoras en tres aspectos fundamentales: En primer lugar, la adecuada dotación de medios materiales y recursos humanos; en segundo lugar, la simplificación, en la medida de lo posible, de los trámites burocráticos, que habrían de realizarse con apoyo de las nuevas tecnologías, favoreciendo así que las relaciones burocráticas con los órganos jurisdiccionales y administraciones colaboradoras tengan lugar preferentemente por medios telemáticos, creando, si se estima conveniente, aplicaciones informáticas de uso común que agilicen la tramitación de estos expedientes y permitan reducir sus períodos de tramitación; en tercer lugar, deberían reducirse al mínimo las cargas que para las administraciones colaboradoras supone el ofrecimiento de plazas para el cumplimiento de penas de este tipo.

Finalmente, en la medida en la que se comparta la percepción existente de que para las administraciones colaboradoras la oferta de este tipo de plazas es más una carga que una ventaja, será necesario analizar por qué se produce esta circunstancia y hasta qué punto es posible mejorar los procedimientos u otros aspectos relacionados con ellos que permitan revertir tal situación. Sería conveniente que se produjera en la Administración colaboradora una percepción de “saldo positivo” que resulte de incentivo y de estímulo para la oferta de tales plazas (08008773).

3. CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

3.1. Víctimas del terrorismo

La atención adecuada a las víctimas del terrorismo es y será siempre un deber de nuestro Estado de derecho. La criminalidad terrorista viola gravemente los derechos fundamentales de las personas directamente afectadas, pero también –y esa es una de sus características definitorias- el sistema democrático y la libertad colectiva: el derecho a organizar la vida política sin coacciones y a vivir en paz y en libertad con pleno respeto a los derechos fundamentales: la vida, la integridad física y moral, la seguridad y tantos otros que son atacados por esta forma de criminalidad organizada. El Defensor del Pueblo está muy atento a las quejas que pudieran producirse provenientes de las víctimas del terrorismo, consciente de que si bien podemos enorgullecernos de nuestra avanzada legislación de solidaridad y protección de las víctimas, siempre puede haber errores en casos concretos y necesidades de perfeccionamiento.

En concreto, en el Informe correspondiente a 2008 se hacía alusión a la moción del Congreso de los Diputados, de 3 de junio de 2008, que instaba al Gobierno a que en la nueva Ley de Víctimas del Terrorismo que se preparaba se contemplase como tales a los amenazados, extorsionados o perseguidos, así como al propio anuncio de la elaboración de una nueva ley que ampliaría derechos sobre los ya existentes; es decir, en un sentido de perfeccionamiento y mejora. Debe hacerse notar, sin embargo, que en el momento de cerrar este informe no se había enviado el correspondiente proyecto de ley al Parlamento. Es de esperar y desear que pronto pueda ver la luz, pues cuanto contribuya a mejorar las condiciones de vida –en un sentido tanto moral como material- de las víctimas del terrorismo debe ser alentado y aplaudido.

Asimismo, debe citarse aquí la resolución favorable de un expediente que venía preocupando al Defensor del Pueblo tiempo atrás.

Una ciudadana hija de fallecido, víctima del terrorismo, expuso en su día que su familia intentó acogerse a la Ley, de la Generalitat Valenciana, 1/2004, de 24 de mayo, de Ayuda a las Víctimas del Terrorismo, formulando solicitud ante la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas en el año 2006. El Defensor del Pueblo llevó a cabo diversas gestiones para intentar terminar con la larga demora que padeció esta petición, demora por otra parte incomprensible dado que sólo se tramitaban a la vez dieciséis expedientes de este tipo en toda la Comunitat Valenciana. Finalmente, la Conselleria de Gobernación comunicó al Defensor del Pueblo que el 20 de marzo de 2009 el Consell de la Generalitat adoptó el acuerdo por el que se reconocían a la viuda e hijos de la persona que había fallecido víctima de atentado terrorista las ayudas económicas establecidas, en concreto 20.734,92 euros a la viuda y 6.911,64 a cada uno de los tres hijos (08000722).

En este apartado, debe hacerse referencia también a una cuestión particularmente sensible: la permanencia o retirada del servicio de escolta a personas concretas. Como consecuencia de la evaluación de riesgos de cada momento, en ocasiones se produce la retirada del servicio, lo que suele suceder de manera repentina, sin que el afectado tenga tiempo de asumir psicológicamente la nueva situación, que le deja en una situación de extrema preocupación y perplejidad. Tal fue el caso de una persona que se dirigió al Defensor del Pueblo, que no comprendía las razones de la retirada del servicio de escolta cuando no había ocurrido lo mismo con otras que consideraba de iguales características. Solicitaba la revisión de su situación, así como que se transmitiera al Ministerio del Interior la conveniencia de que en supuestos de retirada de escolta, con carácter general, se avise con cierta antelación para poder acostumbrarse a la idea y adoptar medidas de contravigilancia. El Defensor del Pueblo llevó a cabo la gestión oportuna ante el mencionado departamento ministerial, recibiendo la persona interesada las debidas explicaciones (09007677).

3.2. Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

3.2.1. Malos tratos

Como en años anteriores la institución del Defensor del Pueblo quiere expresar su preocupación por las quejas que se reciben sobre malos tratos causados por miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. No se reflejan en este informe la totalidad de las quejas recibidas sino un grupo de "casos tipo" o "casos representativos", que expresan, al igual que en otros temas objeto de la atención de la Institución, no tanto una estadística general como una relación de los problemas que preocupan especialmente en un ejercicio determinado.

Es preciso mencionar que el Defensor del Pueblo ha sido designado en 2009 Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura mediante la Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre, que añade una disposición final única a la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, con la siguiente redacción: "Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. Primero. El Defensor del Pueblo ejercerá las funciones del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de conformidad con la Constitución, la presente ley y el protocolo facultativo de la convención contra la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Segundo. Se crea un Consejo Asesor como órgano de cooperación técnica y jurídica en el ejercicio de las funciones propias del Mecanismo Nacional de Prevención, que será presidido por el Adjunto en el que el Defensor del Pueblo delegue las funciones previstas en esta disposición. El Reglamento determinará su estructura, composición y funcionamiento".

El Defensor del Pueblo tiene una larga experiencia en visitas a lugares de privación de libertad (prisiones, centros de internamiento de extranjeros, comisarías, etc.) y asume esta nueva responsabilidad desde su compromiso de siempre de combatir y prevenir las graves conductas a

que se refiere el protocolo facultativo citado y de contribuir a que se respeten los derechos fundamentales en la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y demás autoridades y personas concernidas.

Es conocida la actividad del Defensor del Pueblo cuando recibe una queja relativa a malos tratos y conductas análogas de miembros de Cuerpos de Seguridad, en el sentido más amplio: Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía, Policías Autonómicas y Locales. La lucha contra los malos tratos es esencial para la Institución, a la que la Constitución española encomienda ser instrumento no judicial de protección de los derechos fundamentales (artículo 54), y entre los más señeros se encuentran los relacionados con la vida y la integridad física y moral. Son por ello muy graves y deplorables los atentados que se producen a tales derechos, y más graves aún si provienen de funcionarios públicos, cuyo primer deber es el respeto a la dignidad de todas las personas, cualquiera que fuere su condición o circunstancias concurrentes.

En general, se recaba un informe a la Administración concernida, que no puede ser evacuado con el mero traslado de las declaraciones de los acusados, sino que debe incluir la versión de los testigos, si existen. La Institución exige la apertura de expedientes disciplinarios a los acusados; asimismo, el Defensor se dirige al Fiscal General del Estado para conocer el desarrollo de los procedimientos penales.

Sobre la medida de solicitar la apertura de expediente disciplinario a funcionarios policiales acusados de malos tratos, resulta interesante traer a colación el siguiente caso.

Una ciudadana expuso que había formulado ante el Registro Civil de Melilla, solicitud de adquisición de la nacionalidad española por residencia, por lo que fue citada en la Jefatura Superior de Policía de Melilla, en la Brigada de Extranjería y Documentación para aportar la documentación pertinente relacionada con dicha solicitud.

Con motivo de la primera citación en la jefatura aludida, un inspector de policía, según afirmaba la compareciente, había estado acosándola y formulando falsas acusaciones contra ella, lo que había motivado la presentación de una denuncia ante el Juzgado de Instrucción número 2 de Melilla por coacción y amenazas.

Pese a que por sentencia del citado juzgado se absolvió al denunciado de los hechos que se le imputaban, la interesada había recurrido en apelación ante la Audiencia Provincial de Málaga, habida cuenta de las irregularidades procesales que entiende habían existido en la celebración del citado juicio.

En este asunto, y constatado por el Defensor del Pueblo que no existía expediente disciplinario incoado contra el mencionado funcionario policial, la Institución se dirigió a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil manifestando que debía recordar el criterio mantenido en ocasiones similares a la planteada en la presente queja, en cuanto a la procedencia de incoar información reservada y expediente disciplinario, sin perjuicio de su suspensión hasta que fuera dictada sentencia penal, en orden a evitar la prescripción de las hipotéticas faltas disciplinarias.

La apertura del expediente disciplinario, pese a que el citado funcionario había sido absuelto en primera instancia por el Juzgado de Instrucción número 2 de Melilla, no supone prejuzgar su conducta, pero sí evitar la posible prescripción de la falta disciplinaria en caso de que se decidiera quedar a la espera de la resolución del recurso de apelación por la Audiencia Provincial de Málaga.

Había de tenerse en cuenta que las quejas de la interesada ante el Defensor del Pueblo se referían a hechos que pudieran quedar claramente tipificados como faltas graves o muy graves de las previstas en el Real Decreto 884/1989, de 14 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de

régimen disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía, existiendo indicios del comportamiento irregular del citado funcionario con respecto a los ciudadanos, máxime cuando se daba la circunstancia de que otros dos compañeros del citado, el jefe superior de Policía y el inspector jefe aconsejaron personalmente a la interesada que denunciara los hechos ante el Juzgado de Instrucción.

Ha de tenerse en consideración que la normativa antes citada permite la realización de las actuaciones antes descritas en el sentido indicado, cuando en el artículo 19 del Real Decreto 884/1989, de 14 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de régimen disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía, se dispone: "De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, 3º de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la iniciación de un procedimiento penal contra funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía no impedirá la incoación de procedimientos disciplinarios por los mismos hechos. No obstante, la resolución definitiva del expediente sólo podrá producirse cuando la sentencia recaída en el ámbito penal sea firme, vinculando a la Administración la declaración de hechos probados".

Por todo ello, el Defensor del Pueblo formuló la sugerencia de que se ordenase la incoación de un procedimiento disciplinario contra el policía cuyo comportamiento irregular era objeto de la queja por la eventual responsabilidad disciplinaria en la que hubiera podido incurrir, y se suspendiese su tramitación, hasta tanto no fuera resuelto el recurso de apelación que se tramitaba ante la Audiencia Provincial de Málaga.

Esta sugerencia fue aceptada, procediéndose a elaborar el pertinente decreto para incoar expediente disciplinario al policía afectado. Al propio tiempo, la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil dio traslado al Defensor del Pueblo de su práctica general sobre la apertura de expedientes sancionadores. En concreto, cuando se tiene conocimiento de unos hechos que revisten indicios de responsabilidad

disciplinaria se procede de inmediato a incoar un procedimiento sancionador, por falta leve, o un expediente disciplinario por falta grave o muy grave. En aquellos casos en los que los hechos no contienen, en principio, elementos bastantes para dar origen a una actuación disciplinaria y además se sigue por ellos una causa penal, se procede a hacer un seguimiento de la misma, solicitando testimonio o copia de la sentencia que se dicte, y en vista de la misma se incoa expediente disciplinario o se archiva la documentación. Si transcurren veintidós meses desde la fecha de los hechos y no se ha recibido el testimonio o copia de la sentencia solicitada, para evitar la prescripción de una posible falta grave se procede a incoar expediente disciplinario, que no será resuelto hasta el definitivo pronunciamiento judicial, todo ello en aras de salvaguardar tanto los derechos de la persona presuntamente perjudicada como los del funcionario presunto autor de los hechos (08009485).

Ejemplo de mala práctica administrativa es lo sucedido en el Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife). Condenados en sentencia firme dos policías locales por un delito de lesiones tipificado en el artículo 147 del Código Penal, el Defensor del Pueblo se interesó por las consecuencias derivadas de tal condena firme en el ámbito disciplinario. El ayuntamiento de referencia comunicó la apertura de expedientes disciplinarios a raíz del escrito del Defensor del Pueblo, que poco después quedaron resueltos declarando la prescripción. Es decir, en vez de abrir los expedientes tras producirse los hechos y la denuncia judicial (año 2005), lo hizo en 2009 después de que el Defensor del Pueblo lo pidiera tras la presentación de una queja.

Hubiera bastado que se incoaran tras la sentencia firme para que no hubiera existido prescripción. Por ello, el Defensor del Pueblo se ha dirigido a dicho ayuntamiento manifestando que debe lamentar que, pese a la diligencia del interesado que en su día denunció la conducta delictiva de los agentes, que resultaron finalmente condenados por el órgano jurisdiccional competente, tanto ante la propia autoridad judicial para el

examen de la responsabilidad penal, como ante el ayuntamiento para el examen de la responsabilidad administrativa, esta última ha resultado prescrita por la irregularidad en que ha incurrido el Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, al contradecir el criterio reiteradamente establecido por el Defensor del Pueblo en sus informes anuales a las Cortes de que, una vez iniciadas diligencias penales, se incoe procedimiento administrativo que se deje en suspenso en tanto se resuelva el proceso penal, evitando así la prescripción.

Por todo ello, se formuló la sugerencia de que se investigue la responsabilidad en que hubiesen podido incurrir los superiores jerárquicos de los agentes condenados responsables de vigilar y exigir la responsabilidad disciplinaria en que estos hubiesen podido incurrir y que, por la debida falta de diligencia en cuanto atañe a su responsabilidad *in vigilando*, han dado lugar a la prescripción de aquella. Asimismo, se formuló la recomendación de que cuando se incoen diligencias penales contra agentes del Ayuntamiento se incoe expediente disciplinario y se deje en suspenso hasta la conclusión del proceso penal, evitando la prescripción de la responsabilidad administrativa.

Sobre estas sugerencia y recomendación no hay respuesta al cierre de este informe y, tras dos requerimientos, en una actitud que se repite por parte de esta Corporación frente al Defensor del Pueblo, pues en un caso similar (F0000097), fueron necesarios muchos años de gestiones y requerimientos para que se depurasen responsabilidades disciplinarias, lo que provocó su declaración como Administración entorpecedora en el Informe anual 2008. Es lamentable esta actitud de protección hacia la propia Policía Local, que parece producirse sean cuales fueren las circunstancias concurrentes (09002636).

En otra queja, un ciudadano de Madrid detallaba de forma pormenorizada el maltrato y las vejaciones sufridas por el mismo y sus acompañantes, por parte de diversos agentes del Cuerpo Nacional de

Policía, sin motivo alguno que justificase una actuación de tal naturaleza, máxime cuando su comportamiento con tales agentes fue absolutamente respetuoso.

El ciudadano afectado por estos hechos, acudió posteriormente a los Juzgados de Guardia de Plaza de Castilla a interponer una denuncia, y después al hospital de La Paz a curarse las heridas.

Concluía el ciudadano su escrito de queja al Defensor del Pueblo con las siguientes palabras: "Esa noche nos amenazaron y coaccionaron los agentes del Cuerpo Nacional de Policía a pesar de no ejercer ninguna resistencia y tratarles con respeto, y se vulneraron todos mis derechos, e incluso me agredieron físicamente, privándome de mi libertad pues me mantenían retenido contra la pared sin ningún motivo. Jamás me he sentido tan impotente y tan vulnerable pues únicamente podía someterme a lo que ellos querían hacer y decir. Nunca me imaginé que el cuerpo de seguridad del estado [sic] pudiese tratar de esta forma tan desproporcionada, injusta, y agresiva a un ciudadano normal que no realizó ningún acto contrario a la ley ni a las buenas formas. Siento miedo y decepción ante el Cuerpo Nacional de Policía y por ello solicito su ayuda en la medida de lo posible".

El primer informe recibido por el Defensor del Pueblo sobre este asunto, recabado a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, que recogía la versión de los agentes, no ofrecía una explicación del momento en el que se depararon las lesiones que el interesado denunciaba y que se contenían en el informe médico del Hospital La Paz. Tampoco ofrecía medios adicionales de prueba que permitiesen esclarecer cuál de las versiones contrapuestas era la veraz, pues, aunque debe darse prioridad a la de los agentes en virtud de la presunción de veracidad, entrañaría un grave peligro para el Estado de derecho y podría constituir un marco favorable a los abusos de autoridad por parte de algunos agentes que esa prioridad se hiciera valer sin mayor exigencia incluso

cuando es fácil reforzar la declaración de los agentes con otros medios de prueba por acontecer los hechos en la vía pública ante terceros.

Así pues, el Defensor del Pueblo solicitó un nuevo informe en el que se aclarasen estos extremos y al que se adjuntase la declaración individual de cada uno de los agentes intervinientes, en particular sobre la autoría y el modo en que se depararon las lesiones.

El nuevo informe recibido no ofrecía una explicación plenamente satisfactoria de por qué no se había integrado la investigación con cuantos medios de prueba estuviesen disponibles, entre otros una diligencia para contrastar si las lesiones recogidas en el parte médico se correspondían, o no, con eventuales contusiones en los puños o rodillas de alguno de los agentes denunciados, confirmando o rebatiendo alguna de las versiones enfrentadas, en lugar de presumir que el tiempo transcurrido entre la diligencia policial llevada a cabo a las 6:30 horas y el parte médico dado a las 8:30 horas, después de la habitual espera en la sala de urgencias, daba pie a pensar que las lesiones se debieron a otras eventuales causas distintas a la actuación denunciada de los agentes.

Los testimonios concurrentes de los otros dos jóvenes presentes, el parte de lesiones, apenas dos horas después y la denuncia inmediata ante el Juzgado, son indicios bastantes no para presumir una actuación incorrecta por parte de los agentes, lo cual habrá de determinar, si fuese el caso, la autoridad judicial competente, pero sí para llevar a cabo una investigación interna más completa que permita, de una parte cooperar conforme a derecho con aquella autoridad judicial y de otra, incoar, aunque para dejar en suspenso en tanto dure el juicio de faltas, el expediente disciplinario que pudiese justificarse, consecuente con la responsabilidad penal si se determinase, o independiente de ésta si los hechos no fuesen constitutivos de responsabilidad penal.

En este asunto, cuya tramitación no ha concluido, se ha formulado la recomendación de que cuando la actuación de agentes de policía sea objeto de denuncia a la que se acompañe parte médico de lesiones, se investiguen los hechos integrando la investigación con cuantos medios de prueba estén disponibles y, entre otros, se actúe con la diligencia de recabar informe pericial acerca de las eventuales contusiones que puedan tener algunos de los agentes en puños, codos, rodillas u otras partes del cuerpo con las que se puedan originar lesiones y su compatibilidad con las lesiones del denunciante y una, u otra, de las versiones de los hechos enfrentadas ofrecidas por denunciantes y denunciados (09001019).

3.2.2. Trato incorrecto

Se mencionan en este apartado varios casos en los que se denunciaron comportamientos inadecuados por parte de algunos miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, por las circunstancias particulares que en ellos concurren.

Un ciudadano presentó una queja exponiendo el trato abusivo y vejatorio que venía padeciendo por parte de cinco agentes de la Guardia Civil del puesto de Santa Cruz de la Palma (Santa Cruz de Tenerife), que estaba interfiriendo y perjudicando el tratamiento psiquiátrico que sigue, así como amenazando el resultado de su rehabilitación como ex toxicómano. Afirmaba haber padecido cacheos constantes y arbitrarios, especialmente cuando se dirigía al centro de desintoxicación, junto con insultos como el de llamarle "drogadicto" cuando ya había dejado de serlo, no sin el considerable esfuerzo que superar una adicción supone. Igualmente afirmaba que repetidamente se había visto conducido con los grilletes sin fundamento para su retención y sometimiento.

Una vez recibido el informe recabado a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, y pese a que en el mismo se afirmaba que "no

existe ningún acto de acoso o arbitrio", de su propia lectura, así como del testimonio de la sentencia que le acompañaba, se desprendían indicios bastantes de la veracidad de la denuncia básica formulada por el ciudadano, conforme a la cual, las constantes y reiteradas intervenciones de identificación injustificadas estaban interfiriendo en sus esfuerzos de rehabilitación, reinserción y normalización de sus dolencias psiquiátricas.

En el informe recibido se reconocía que la única sanción impuesta al interesado era una condena por falta contra el orden público por insultar a los agentes. Sin embargo, se comprobaba que, pese a las reiteradas intervenciones, incluida la que concluye con el atestado por falta contra el orden público al interesado, no se le habían encontrado las sustancias estupefacientes que se le suponían, aunque también parece probado que esos intentos exasperan a quien, tras comprender los errores de su pasado como menor de edad, se rehabilita y sigue los cursos de desintoxicación, pero comprueba que de nada sirven sus esfuerzos porque basta tropezarse con un agente en la calle para que se le someta a registro. Circunstancia ésta que explicaría por sí misma por qué el interesado se daba la vuelta cada vez que veía un control aunque no tuviera nada que ocultar, pues sabe que el control le resulta humillante, le hace perder los nervios, que no controla porque está enfermo de ellos, y se ve sometido a una ansiedad y estrés en sí mismos perjudiciales para su salud y que entrañan riesgo de excesos verbales que se pueden traducir en condenas penales.

Lo que se investigaba era si la conducta de los agentes, al registrar tan reiteradamente al interesado sobre la base del prejuicio de sus antecedentes cuando era menor y antes de someterse al proceso de desintoxicación, pudiera estar incurriendo en algún tipo de irregularidad que pudiera deparar perjuicio para los derechos de los ciudadanos en general y del interesado en particular.

Por todo ello, se sugirió que se encareciera al superior de los agentes denunciados la conveniencia de supervisar la actuación de los agentes del puesto de Santa Cruz de la Palma, para no interferir en el proceso de rehabilitación y reinserción del interesado, sometiéndole a registros sin que éstos estén especialmente justificados, sin que quepa considerar como tal justificación el hecho de que en el pasado cuando era menor fuese consumidor de estupefacientes, o el hecho de que se dé la vuelta cuando perciba un control, ya que por sus dolencias psiquiátricas y la específica ansiedad a que se ve sometido, tal conducta ha de ser valorada como normal en su caso y no sospechosa. Asimismo, se formuló la recomendación de que se forme especialmente a los agentes del puesto de Santa Cruz de la Palma acerca de los derechos fundamentales de los ciudadanos y la conducta más conveniente a seguir con las personas que se hallan en procesos de rehabilitación y reinserción social, tras someterse a procesos de desintoxicación fomentando la adquisición por aquellos de las habilidades y destrezas psicológicas que favorezcan en su trato con los afectados la consecución de aquellos objetivos constitucionales, evitando particularmente que sus intervenciones se vean inducidas por prejuicios adquiridos respecto de la conducta de aquellos cuando eran menores.

Ambas resoluciones del Defensor del Pueblo han sido aceptadas por la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil. Para dar cumplimiento a las mismas, por parte del Teniente Coronel Jefe de la Comandancia de Tenerife, se ha ordenado al Capitán Jefe de la 2ª Compañía en la isla de La Palma, que se den las órdenes oportunas para evitar que ninguna actuación policial de la Guardia Civil sobre el interesado tenga como única justificación sus antecedentes policiales o condición de anterior consumidor de drogas, evitando registros o cacheos que no estén asentados en sospechas fundadas, sin que la sugerencia suponga una dejación de las funciones propias de los componentes de la Guardia Civil y debiendo en todo caso valorarse las concretas circunstancias concurrentes. Asimismo, el tema del trato a personas en tratamiento de desintoxicación sería abordado en primer lugar como

punto del orden día en la siguiente reunión del Plan Integral de Seguridad Ciudadana de la Comandancia (que reúne mensualmente a todos los oficiales y comandantes de puesto), donde se valorarían los problemas concretos y metodología pedagógica, y posteriormente, como acción formativa a toda la Comandancia de Santa Cruz de Tenerife en las Academias de Formación (09006249).

Otro ciudadano, vecino del barrio madrileño de Retiro, y usuario habitual del parque del mismo nombre para pasear o hacer deporte, se quejaba de que la Policía Nacional le solicitaba reiteradamente la documentación y en muchas ocasiones, padecía un trato despectivo y humillante.

En relación con estos hechos, se solicitó un informe y luego una ampliación del mismo. Al contrastar el contenido de los informes con el relato de los mismos, que el interesado había puesto en conocimiento de la Institución, y con el contenido de la queja presentada por éste en el Libro de atención al ciudadano de la Comisaría de Policía del distrito de Retiro, se ponía de manifiesto la existencia de dos versiones sobre el trato que se había dado al compareciente por parte de los agentes de la Policía Nacional que habían procedido a su identificación en reiteradas ocasiones.

Si bien la Comisaría de Policía del distrito de Retiro mantiene de forma permanente un dispositivo de prevención y control en el Parque del Retiro, en el marco de la Ley sobre Protección de la seguridad ciudadana, debido a que al mismo asiste un grupo de personas de origen subsahariano que se dedican a la venta de pequeñas dosis de sustancias estupefacientes, hay que hacer notar que el compareciente tiene su domicilio junto al Parque del Retiro, en la calle Sáinz de Baranda, por lo que las reiteradas diligencias de identificación que le habían sido practicadas en las inmediaciones de su domicilio podrían estar motivadas en el hecho de ser de raza negra.

Es más, si la reiteración en la práctica de las diligencias de identificación al interesado fuese independiente de consideraciones raciales, se pondría de manifiesto, al no existir en el caso del compareciente ningún indicio de que participe en el tráfico de estupefacientes, que el dispositivo de prevención y control en el Parque del Retiro se está realizando con escasa profesionalidad, ya que los agentes actuantes transcurrido un tiempo prudencial deberían poder identificar a las personas sospechosas de participar en dicha actividad delictiva o, al menos, deberían poder excluir de la práctica de nuevas diligencias a los vecinos de la zona que transitan por la misma diariamente, especialmente cuando se ha procedido a su identificación en varias ocasiones.

Es preciso recordar, con independencia de la existencia de dos versiones sobre el trato que los agentes policiales actuantes habían dado al compareciente, que entre los principios básicos de actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad que menciona la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, se encuentra el de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, y el de impedir, en el ejercicio de su actuación profesional, cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral. Asimismo, según la citada ley, en el ejercicio de sus funciones los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad deberán actuar rigiéndose por los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.

Por todo cuanto antecede, se sugirió que se pusiera en conocimiento de los agentes de la Policía Nacional que habían procedido a la identificación del compareciente en reiteradas ocasiones y de los funcionarios destinados en la Comisaría de Policía del distrito de Retiro la necesidad de que en futuras actuaciones ajusten su comportamiento a los principios básicos que deben regir la actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad. Esta sugerencia ha sido aceptada (08009748).

Finalmente, pudo constatarse en un asunto suscitado en Ourense, una omisión de la actuación debida reconocida por la Policía Local. Una ciudadana expuso que en el barrio de Mariñamansa había una casa deshabitada contigua a la urbanización O Salnés cuya alarma sonaba de manera reiterada cada media hora durante las 24 horas del día, con las consiguientes molestias para los vecinos. En relación con dicha cuestión, la interesada señalaba que los vecinos se habían dirigido en numerosas ocasiones a la Policía Municipal poniendo en su conocimiento los mencionados hechos, sin que se hubiera realizado ninguna actuación por parte del Ayuntamiento.

De lo expuesto en el informe remitido se desprendía que durante tres días se recibieron varias llamadas indicando que estaba sonando a intervalos la alarma de una vivienda sita en la calle Seixalbo, y que la Policía Local se personó en varias ocasiones en dicho lugar sin adoptar ninguna medida para resolver el problema denunciado, alegando que se desconocía quién era el propietario de la vivienda y que no había resultado posible recabar datos al respecto. El problema se resolvió finalmente por la intervención de los agentes de la Policía Nacional tras presentar alguna de las personas afectadas la correspondiente denuncia.

De todo lo practicado se podía constatar una actuación incorrecta de los agentes de la Policía Local, que no adoptaron las medidas necesarias para resolver el problema. Así lo consideró también la Corporación concernida, que comunicó al Defensor del Pueblo que tres agentes fueron sancionados como responsables de una falta de negligencia (08016846).

3.3. Citaciones

La citación es una institución propia del Derecho procesal penal, situada inmediatamente antes de la detención en la escala de medidas

cautelares restrictivas de la libertad. Por eso, estando en juego, siquiera mínimamente, el derecho fundamental a la libertad, es importante que se lleve a cabo con pleno respeto a todas las garantías.

En un caso concreto, un ciudadano exponía que había recibido una llamada de la Policía Judicial de Almería en la que le comunicaban que debía comparecer en dependencias policiales, en concreto, en la Comisaría de Policía de El Ejido (Almería) para declarar en calidad de denunciado.

Con motivo de la tramitación de diversas quejas por la Institución en las que se ponía de manifiesto el desacuerdo de determinados ciudadanos con la forma de realizarse las citaciones policiales en el ámbito de los atestados, la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil dictó diversas instrucciones sobre las citaciones policiales, en las que, entre otros extremos, se especificaba que las citaciones para comparecer en dependencias policiales, se podrían realizar por cualquier medio que permitiera dejar constancia de haberse efectuado, debiendo contener entre otros requisitos, el objeto o motivo de la comparecencia y la calidad en la que se comparece. El interesado mostraba su desacuerdo con que la citación se le hubiera realizado por teléfono, requiriéndose su presencia en la Comisaría de El Ejido, cuando él residía en Madrid desde hacía años, sin que hubiera recibido ninguna comunicación por escrito y con los requisitos formales que dicha citación ha de reunir; sobre todo, el motivo de la misma.

En la respuesta recibida, la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil informaba sobre la existencia de diferentes denuncias entre el interesado y su ex pareja que habían dado lugar al inicio de diligencias previas por el Juzgado de Instrucción número 4 de El Ejido. No obstante, y sin perjuicio de la existencia de las citadas denuncias y de la actuación que respecto de ellas debía realizar la Policía, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, los funcionarios de la Policía Judicial están obligados a observar estrictamente las formalidades legales

en cuantas diligencias practiquen, por lo que a juicio de la Institución parecía lógico interpretar que a las citaciones policiales le serían de aplicación las normas que la Ley de Enjuiciamiento Criminal establece para las citaciones en general en el ámbito de los procedimientos penales. Como quiera que en su momento la mencionada Dirección General había comunicado al Defensor del Pueblo que se habían dictado las pertinentes instrucciones para que las citaciones para comparecer en dependencias policiales se hicieran por cualquier medio que permitiera dejar constancia de haberse efectuado, lo que excluye con claridad las citaciones efectuadas por teléfono, al no quedar acreditada la condición de parte de la persona que efectúa la llamada, se consideró necesario recomendar que se impartiesen nuevamente las pertinentes instrucciones para que las citaciones para comparecer en dependencias policiales, en el ámbito de los atestados, se realicen por cualquier medio que permita dejar constancia de las mismas, lo que debe excluir el teléfono, al no reunir los requisitos para ser un medio fehaciente de realizar la referida diligencia. Esta recomendación ha sido aceptada (08018980-01).

3.4. Situaciones de inseguridad ciudadana

Es frecuente que los ciudadanos se dirijan al Defensor del Pueblo denunciando las situaciones de inseguridad ciudadana que padece su municipio, barrio o calle. Este tipo de quejas tiene su origen en la vivencia personal de inseguridad por la comisión de delitos contra las personas y la propiedad, y también por situaciones difíciles para la convivencia (ruidos, suciedad, consumo de drogas y alcohol en la calle, etc.). Se expondrán algunas de ellas en este informe.

Una ciudadana alegaba que en la zona que va de la localidad de Muel hasta la de Casablanca, en la provincia de Zaragoza, había crecido enormemente la criminalidad, el vandalismo y la inseguridad, debido a la carencia de medios de que se dispone, ya que para tan extensa área, sólo

estaban dotados dos agentes y un solo vehículo de la Guardia Civil que se hallaban desbordados. En el informe recibido de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil se indicaba que fruto de la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado las infracciones penales se habían reducido durante el último año en un 13.2 por 100 en el puesto de Casablanca y en un 19.2 por 100 en el puesto de Muel, por lo que la dotación de medios, si bien se podría mejorar en el puesto de Casablanca, se ajustaba a las necesidades del servicio donde las infracciones no rebasan la media (09007455).

Típica labor de mediación institucional es la que se refleja en otro caso, surgido de la comparecencia del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Torre Pacheco (Murcia), exponiendo que se había dirigido en varías ocasiones a la Delegación del Gobierno solicitando una entrevista para plantear diversos problemas, entre los que mencionaba la inseguridad ciudadana, que afectaban a su municipio, sin que hasta la fecha se hubiera dado respuesta a sus solicitudes.

Recabado el informe correspondiente, la Delegación del Gobierno informó que por el Ayuntamiento se habían planteado en varias ocasiones los problemas de inseguridad ciudadana que afectan al municipio y se había solicitado la creación de una Comisaría de la Policía Nacional. Por lo que se refiere a esta petición, se señala que había tenido lugar una entrevista entre el Alcalde del Ayuntamiento de Torre Pacheco y el Delegado del Gobierno para tratar los problemas de inseguridad ciudadana y que la solicitud de creación de una comisaría de la Policía Nacional había sido remitida al órgano competente del Ministerio del Interior. Por lo que se refiere a los problemas de inseguridad ciudadana, la citada Delegación del Gobierno manifestaba que el órgano adecuado para tratar los mencionados problemas era la Junta Local de Seguridad y que, tras diversos trámites, dicha junta se celebró finalmente el 7 de julio de 2009 y en ella se habían podido tratar los distintos temas de seguridad ciudadana que habían sido planteados (09004677).

Un ciudadano exponía su queja por la situación de inseguridad ciudadana y de incremento de las actitudes vandálicas y el tráfico de droga en la zona de su residencia, concretamente en el barrio del Pozo, cerca de la Asamblea de Madrid.

Según afirmaba, en la calle Viridiana, esquina con la calle Historias de la Radio, donde hay un colegio y una guardería, se concentraban un grupo de jóvenes que aparcaban sus coches encima de las aceras, acelerando y frenando bruscamente, con el consiguiente peligro para los peatones, mientras bebían y consumían drogas haciendo ruido hasta altas horas de la madrugada. Cuando aparecía la Policía, arrojaban la droga al patio del colegio y de la guardería para saltar la valla y volverla a coger una vez que no existía presencia policial, con el consiguiente riesgo para los niños que acuden a diario a dichos centros.

Recabado el informe correspondiente a la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid, la misma comunicó que la problemática de la zona "Barrio del Pozo", "Asamblea de Madrid" es conocida por la Delegación del Gobierno y por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que están bajo su dependencia, las cuales han mantenido diferentes reuniones con Asociaciones de Vecinos de la zona como “Madrid Sur" y "Barrio del Pozo" donde se ha debatido ampliamente y se han buscado y dado las respuestas puntuales y adecuadas en cada momento, no teniendo constancia de queja alguna por dichas asociaciones.

Actualmente es una constante mantener dispositivos policiales preventivos en dicha zona, en colaboración con la Policía Municipal. Dentro de estas actuaciones, cabe destacar especialmente el dispositivo policial que se dispuso dentro del Plan General de Prevención de la Delincuencia entre las fechas 22 de julio de 2009 al 26 de julio de 2009 para erradicar o evitar en lo posible las conductas denunciadas por el compareciente ante el Defensor del Pueblo, con el resultado de un

detenido y un total de 53 personas identificadas. Igualmente indicaba que, por la zona, en los meses de julio y agosto, se habían levantado un total de 232 Actas de Consumo de sustancias estupefacientes y 11 de posesión de armas.

Asimismo, se dio traslado por la Delegación del Gobierno de los hechos relatados en la queja a la Comisaría de Distrito de Puente de Vallecas, la cual informó que había tomado nota de lo planteado y dado traslado a la Policía Local en los aspectos relativos a los coches aparcados encima de las aceras, y de los acelerones y frenazos realizados con ellos. Igualmente, la Comisaría de Puente de Vallecas dio traslado al Grupo de Policía Judicial y a los indicativos Tramas y Grupos Operativos de Respuesta sobre el posible tráfico de drogas, para implementar más dispositivos e impedir en lo posible el consumo de sustancias estupefacientes en la zona (09011932).

En otro asunto, un ciudadano indicaba que por parte de los agentes del Ayuntamiento de Málaga no se actuaba con la debida celeridad y eficacia para sancionar y erradicar las conductas incívicas que reiteradamente son denunciadas por los vecinos referidas a contaminación acústica por gritar, palmear y cantar durante las horas de descanso, vertidos incontrolados de basura, consumo de estupefacientes en la vía pública y otros. En este expediente se solicitó informe sobre los hechos denunciados y las actuaciones policiales con resultado de sanción referidas a dichas denuncias en la plaza Rosa Chacel, pasaje Piyayo y aledaños.

En el informe recibido se indicaba que lo que viene sucediendo en la plaza Escritora Rosa Chacel no es un problema policial, sino más bien de convivencia y de falta de civismo de algunos vecinos de los inmuebles de dicha plaza. Sin embargo, en el mismo informe se constataba que, pese a la multitud de protestas e intervenciones (506), sólo se habían presentado cuatro denuncias por cantar y molestar a los vecinos, sin que se indicase

si las denuncias dieron lugar a la imposición de alguna sanción y si éstas se hicieron efectivas, por lo que no se podía descartar que los problemas de convivencia entre los vecinos fueran el resultado de un insuficiente ejercicio de la autoridad para hacer cumplir las ordenanzas municipales, que expresamente prohíben tal clase de comportamientos en la vía pública. Por ello se sugirió que se intensificasen las actuaciones de vigilancia de oficio en la plaza Escritora Rosa Chacel de Málaga, imponiendo cuantas sanciones fueran necesarias hasta erradicar el hábito de aquellos vecinos que gritan y organizan cantes y bailes en la vía pública, perturbando el derecho al descanso de sus convecinos e infringiendo con tales comportamientos las ordenanzas del ayuntamiento.

Esta sugerencia ha sido aceptada. Recientemente, se ha recibido en la Institución el informe del Ayuntamiento, en el que se indica que desde el día 1 de enero al 10 de diciembre de 2009, la Policía Local ha intensificado su presencia policial en la plaza Escritora Rosa Chacel, que ha dado como resultado un total de 878 intervenciones, identificando a 353 personas, ha cacheado a 237, ha realizado 212 controles de seguridad, ha detenido a dos individuos por delito contra la salud pública y levantado 17 actas de denuncias por "cantar o gritar con gran intensidad o persistencia molestando a los vecinos", que fueron remitidas al Área de Medio Ambiente para la tramitación del correspondiente expediente sancionador. Por otra parte, continúan los planes de presencia policial en dicha zona para minimizar los comportamientos incívicos de determinados vecinos que residen en la misma (09010457).

Compareció ante la Institución el Presidente del Cercle Obert de Benicalap, manifestando su preocupación por la creciente actividad de distintos grupos neonazis en Valencia, que se había traducido en frecuentes atentados, agresiones y amenazas contra representantes y sedes sindicales y políticas. Recabado el informe correspondiente a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, tras hacer referencia a los ataques sufridos por sedes de partidos políticos y organizaciones

sindicales, en el mismo se manifiesta que la Jefatura Superior de Policía de la Comunitat Valenciana, además de establecer dispositivos de prevención específicos contra las actividades de los grupos radicales violentos de extrema derecha, dispone de un grupo operativo dedicado a combatir e investigar las citadas actividades (08020836).

Una ciudadana exponía que es propietaria de una vivienda en la calle Francisco Álvarez de Madrid donde vivía con sus dos hijas, habiendo tenido que dejar de residir en dicho lugar, no sólo por la degradación y abandono de la zona, sino por el miedo de sus hijas derivado de los graves problemas de inseguridad ciudadana que sufren los vecinos. Asimismo, señalaba que había presentado varias instancias en el registro de la Oficina de Atención al Ciudadano de Villa de Vallecas planteando el mencionado problema y solicitando ser recibida por el Concejal Presidente del Distrito, sin haber recibido ninguna contestación a sus solicitudes.

En el informe recibido del Ayuntamiento de Madrid se manifestaba que, siendo conscientes de la realidad y sensibles a la situación en la que se encuentran las familias que residen en la calle a que se refiere este expediente, se habían adoptado una serie de medidas que trataban de paliar la difícil situación de los residentes.

En relación con la limpieza urbana, se señalaba que por parte del Área de Gobierno de Medio Ambiente, se estaban realizando limpiezas con periodicidad diaria, intensificándose cuando la situación de la zona lo requería.

En cuanto a los problemas de inseguridad ciudadana, se señalaba que la Policía Municipal estaba prestando un servicio de custodia de las paradas de transportes en los horarios que la propia Asociación de Vecinos de la calle Francisco Álvarez expuso al Ayuntamiento.

Asimismo, se manifestaba que en los últimos años se habían mantenido diversas reuniones con los vecinos y, desde su constitución, con la Asociación de Vecinos de la calle Francisco Álvarez, con la que se mantenía una relación fluida, con la finalidad de solucionar los problemas que en cada caso fueran expuestos, bien directamente, bien mediante su remisión a las instituciones o administraciones competentes.

Por último, se señalaba que se había procedido a la incorporación al Plan Especial de Inversiones del Distrito de Villa de Vallecas del estudio de viabilidad del realojo de las familias de la calle Francisco Álvarez, que estaba en fase de estudio y tramitación (08015364).

3.5. Documentación

En ejercicios anteriores, el Defensor del Pueblo ha puesto de relieve pormenorizadamente los serios problemas causados a los ciudadanos con motivo de la implantación del documento nacional de identidad electrónico, que pueden resumirse en una inadecuación de medios personales y materiales a los fines pretendidos. Los grandes problemas están sustancialmente resueltos, lo que no significa que no hayan continuado las quejas sobre esta cuestión, ni cejado el Defensor del Pueblo en su tarea de adoptar iniciativas en este campo.

Debe destacarse la aceptación de una recomendación del Defensor del Pueblo que ha dado lugar a una reforma normativa, que trae causa de una queja presentada en la Institución. Tiempo atrás, una ciudadana presentó una queja dando cuenta de las dificultades que había padecido para poder obtener el documento nacional de identidad de su hijo, menor de edad. Las dificultades sufridas conllevaron, entre otras consecuencias, que le caducase el certificado de nacimiento que solicitó a fin de cumplimentar los trámites. La caducidad de este certificado era de tres meses.

El Defensor del Pueblo consideró que sería una medida razonable incrementar el plazo de validez de tales certificados, y formuló la recomendación a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil de que se promoviesen los cambios normativos precisos para ampliar de tres a seis los meses de validez de los certificados de nacimiento que se requieren para la renovación y expedición del documento nacional de identidad.

En 2009, la Administración requerida informó al Defensor del Pueblo de que a la vista de los informes de los órganos competentes, se aceptaba la recomendación, tramitándose el oportuno borrador de modificación del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica. Finalmente, el Gobierno ha dado cumplimiento a la aceptación de la recomendación mediante el Real Decreto 1586/2009, de 16 de octubre, que da nueva redacción al párrafo a) del artículo 5.1 del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, en los siguientes términos: "Certificación literal de nacimiento expedida por el Registro Civil correspondiente. A estos efectos únicamente serán admitidas las certificaciones expedidas con una antelación máxima de seis meses a la fecha de presentación de la solicitud de expedición del documento nacional de identidad y que contengan la anotación de que se ha emitido a los solos efectos de la obtención de este documento" (08011236).

Uno de los temas en los que más insistió el Defensor del Pueblo fue el de la necesidad de establecer un moderno y eficaz sistema de cita previa para evitar las colas que se produjeron durante mucho tiempo en las oficinas de expedición. Con motivo de la tramitación de la queja de una ciudadana, que indicaba que había intentado en numerosas ocasiones obtener dicha cita telefónicamente para la expedición de un pasaporte en Barcelona, pero no lo había conseguido, debido, según la compareciente, a

que tras marcar el número de su documento nacional de identidad, el sistema automático no lo reconocía, y que por medio de la página web establecida al efecto (www.citaprevia.es), obtenía mensajes de error, le ha sido facilitada al Defensor del Pueblo -además de solucionarse el problema concreto planteado- información actualizada (finales de 2009) sobre la situación de la cita previa en nuestros país para la obtención o renovación del documento nacional de identidad o el pasaporte.

Informa la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil que el procedimiento habilitado para la tramitación del documento nacional de identidad y el pasaporte, cuenta ya con dos años de antigüedad, tiempo durante el que se le han venido introduciendo mejoras para hacerlo más operativo y de fácil manejo para los ciudadanos, siendo puntuales los fallos que pudieran producirse en el mismo.

Asimismo, se indicaba que las citas que se han de otorgar por el sistema de cita previa, no deben superar el 70 por 100 de la capacidad de atención ciudadana de cada oficina, reservándose el resto para la atención presencial, casos urgentes, etc. No obstante, se señalaba que esta posibilidad de atención inmediata está condicionada a la capacidad del equipo de atender la demanda que en cada momento se le pueda presentar bajo esa modalidad de solicitud documental. Finalmente, hay que poner de relieve que cada día más de 15.000 personas tramitan sus documentos mediante el uso de este sistema (09014980).

También con motivo de la tramitación de una queja, en este caso sobre las dificultades que había tenido una ciudadana para renovar su documento nacional de identidad en Zaragoza, se informó al Defensor del Pueblo de algunos aspectos relativos a la cita previa. Se indicó que es un servicio centralizado para todo el territorio nacional, sobre el que diariamente se efectúan controles para comprobar su funcionamiento; el sistema no proporciona una cita si el número de citas de que dispone el equipo concreto para el que se solicita ya ha sido completado, en cuyo

caso el sistema indica la conveniencia de solicitarla en otro equipo o repetir la llamada en días posteriores; la aplicación informática del sistema limita a dos meses el plazo máximo para conceder cita previa, plazo coincidente con lo que recomendó en su día el Defensor del Pueblo en el expediente 08009124. Además, se informa de que se han renovado todos los puestos de trabajo informáticos que se encontraban dedicados a la elaboración de pasaportes, instalando en su lugar ordenadores nuevos, y dotando a los equipos de los aparatos necesarios complementarios (impresoras, biométricos, etc.). Finalmente, se ha implantado el Sistema de gestión de esperas (SAECO), que persigue facilitar al ciudadano la obtención de un número de cita presencial en el día de forma cómoda, así como la asignación de una hora concreta para la cita, evitando esperas innecesarias (09007914).

Es de interés también una queja en la que un ciudadano denunciaba que se sentía víctima de una práctica discriminatoria, ya que se había implantado el documento nacional de identidad electrónico para la generalidad de la población y, a las personas que como él padecen tetraparesia y requieren la asistencia de unidades móviles para su expedición, no se les facilitaba este modelo de documento privándoles de todas sus ventajas, especialmente indicadas para las personas en su situación, porque dichas unidades no estaban dotadas para ese servicio.

En este expediente se formuló la recomendación de que se agilizaran las medidas necesarias para facilitar la expedición del documento electrónico en sus domicilios a las personas que padecen alguna discapacidad que les dificulte acceder a las oficinas de expedición, por ser dicho documento electrónico especialmente conveniente para las mismas (piénsese en su utilidad como soporte de firma digital) y constituir en sí mismo un instrumento útil para promover la igualdad efectiva en la realización de los diversos trámites tanto con la Administración, como en la contratación en general, en todos los actos en los que sea preciso

acreditar la identidad, facilitándoles la realización desde sus residencias, sin necesidad de desplazamiento.

Esta recomendación fue aceptada, informando la Administración que desde el 5 de junio de 2009 ya estaban plenamente operativos los equipos móviles para la atención de ciudadanos con discapacidades que dificulten su normal acceso a las instalaciones de las oficinas y que ya era posible la tramitación del documento nacional de identidad electrónico a través de dichos equipos, comunicándose igualmente que se había procedido a la tramitación del documento del interesado en la queja (09000970).

Para terminar este apartado indicar que el Defensor del Pueblo ha seguido promoviendo la mejora de medios para la expedición de documentos en comisarías concretas a la vista de las quejas ciudadanas correspondientes (Bilbao, Lanzarote, El Prat de Llobregat, Villagarcía de Arosa...) y la subsanación de problemas específicos. Ejemplo de esto último es la queja de un ciudadano que exponía que al renovar el documento nacional de identidad en la Comisaría de Policía de Pozuelo de Alarcón se hizo constar por error que la población del domicilio era Madrid en vez de Boadilla del Monte como constaba en el certificado de empadronamiento que fue presentado por el compareciente. Posteriormente, el interesado se personó en dicha comisaría para que se procediera a subsanar el mencionado error y la funcionaria que le atendió le exigió, a pesar de sus protestas, el pago de la tasa de 6,80 euros.

Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Administración reconoció que se produjo un error involuntario de la funcionaria que atendió al interesado que provocó que la aplicación informática exigiera automáticamente el pago de la tasa de expedición. El Comisario Jefe de la Comisaría Local de Pozuelo de Alarcón remitió una carta de disculpa al interesado en la que se hace constar la voluntad de reembolsar la cantidad indebidamente pagada (08014674).

3.6. Procedimiento sancionador de la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana

Un ciudadano exponía que había sido sancionado por la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Castilla y León por una infracción tipificada en el artículo 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana. Señalaba que, el 28 de noviembre de 2008, remitió por correo certificado a la Delegación del Gobierno un escrito de alegaciones en el que, entre otras cosas, solicitaba que se le remitiera copia de determinados documentos. Dicha solicitud fue contestada, mediante escrito de 8 de enero de 2009, en el que se le comunicaba que se acompañaba copia de los documentos que constaban en el expediente sancionador, entre los cuales no se encontraba la copia del informe analítico de la sustancia intervenida. Esta omisión se hizo constar por el compareciente en un nuevo escrito, remitido a la Delegación del Gobierno por correo certificado el 30 de enero de 2009.

Por otra parte, en la resolución del expediente sancionador se manifestaba que el 28 de noviembre de 2008 se le notificó el acuerdo de iniciación del expediente, y que el compareciente presentó alegaciones fuera del plazo concedido. No obstante, si el 28 de noviembre de 2008 se le notificó el acuerdo de iniciación del expediente sancionador y el compareciente remitió por correo certificado el escrito de alegaciones el 17 de diciembre, teniendo en cuenta que los días 6 y 8 de diciembre no fueron hábiles, las alegaciones habrían sido presentadas en plazo.

Sobre este asunto, la Delegación del Gobierno informó a la Institución que el procedimiento sancionador por una infracción tipificada en el artículo 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana se realizó de acuerdo a lo marcado por la ley, pero se cometió un error de cómputo respecto a la presentación

de alegaciones al acuerdo de iniciación, a la vista de lo cual, se repusieron las actuaciones al momento anterior a la vulneración del derecho de defensa del ciudadano que se había producido, solicitando el correspondiente informe sobre las alegaciones formuladas al acuerdo de iniciación y dictándose una nueva propuesta de Resolución, en fecha 2 de abril de 2009. En definitiva, la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Castilla y León reconoció el error de cómputo, reponiendo las actuaciones al momento en el que se produjo la vulneración del derecho (09005622).

3.7. Tráfico

3.7.1. Procedimiento sancionador

El procedimiento sancionador de tráfico constituye un relevante capítulo de las quejas que se dirigen cada año al Defensor del Pueblo. La misión de la Institución en este ámbito es velar por el escrupuloso respeto a las garantías establecidas, que tienen, como es sabido, una nueva regulación en virtud de la 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, en materia sancionadora.

La Institución se congratula de que la recomendación efectuada por el Defensor del Pueblo en el expediente 06008698 sobre la responsabilidad de los titulares de los talleres mecánicos por las infracciones cometidas por un vehículo durante su depósito, efectuada en 2007, haya sido acogida en la nueva redacción del artículo 69.1.e) de la Ley 18/2009, de 23 de noviembre.

La Dirección General de Tráfico, en numerosas ocasiones, ha sido sensible también a las observaciones de la Institución en expedientes

sancionadores concretos, conocidos a través de quejas ciudadanas. Se exponen a continuación algunos de ellos:

En un caso, una ciudadana exponía que las notificaciones domiciliarias de cuatro expedientes sancionadores se habían remitido al antiguo domicilio social de la empresa cuyo vehículo había sido sancionado sin incorporar a la base de datos el nuevo domicilio que había sido comunicado a Tráfico. En el informe remitido por la Dirección General de Tráfico al Defensor del Pueblo, se indicaba que si bien la empresa no había comunicado el cambio de domicilio hasta una fecha tardía, no constaba que se agotaran las posibilidades de notificación personal antes de acudir al boletín oficial correspondiente. Y ello, dado que de acuerdo con la doctrina jurisdiccional y constitucional, pudiera haber causado indefensión, hacía procedente revisar de oficio las resoluciones y dejar sin efecto las sanciones en su día impuestas (08016779).

Una ciudadana exponía que había tenido conocimiento, por la unidad de recaudación de la Agencia Tributaria, de la existencia de un expediente sancionador en materia de tráfico por exceso de velocidad cuando el vehículo de su propiedad, conducido por su esposo, circulaba a mayor velocidad de la permitida por la A-4. Según afirmaba, en el permiso de circulación de su vehículo constaba su domicilio actual, pero no había recibido notificación alguna en relación con el citado procedimiento sancionador con carácter previo, por lo que no había podido ni identificar al conductor, ni formular alegaciones al mismo. La ciudadana estimaba que habían debido remitirle las comunicaciones a su domicilio anterior, en el cual había causado baja años atrás. En su informe, la Dirección General de Tráfico reconoce que las notificaciones se efectuaron en un domicilio que ya no era el de la interesada, pese a que el domicilio actual no podía ser ignorado por la Administración, habida cuenta de que constaba con fecha anterior a la denuncia en el permiso de circulación de

su vehículo. En consecuencia, se procedió a la revisión de oficio y a dejar sin efecto la sanción (08020016).

En otro expediente, un ciudadano había sido sancionado por conducir a 100 kilómetros por hora en un tramo en el que se suponía que la velocidad máxima había de ser de 50. La consecuencia, además del pago de la multa, fue la retirada del permiso de conducir por un mes y la pérdida de seis puntos en el carné de conducir. Sin embargo, era lo cierto que la señal existente establecía una velocidad máxima no de 50, sino de 70 kilómetros por hora. El ciudadano había interpuesto recurso extraordinario de revisión –pues cuando pudo comprobar la señal verdaderamente existente había pasado el plazo de los demás medios de impugnación- pero aquel no había sido resuelto en el momento en el que se dirigió al Defensor del Pueblo. Recabado el informe correspondiente, la Dirección General de Tráfico reconoció el error, y procedió de oficio a la revisión de las resoluciones dictadas, dejando sin efecto la sanción impuesta (08021760).

Un caso típico es el de la falta de correspondencia entre el vehículo que aparece en la fotografía que constituye el soporte probatorio de la comisión de una infracción y el del ciudadano que presenta la queja. Así ocurrió en otro supuesto del que conoció la Institución, en el que el interesado afirmaba que había existido una acumulación de errores en la tramitación del expediente sancionador, toda vez que, pese a poner de manifiesto que la fotografía captada del vehículo correspondía a otro modelo diferente al de su propiedad, sus alegaciones nunca fueron tomadas en consideración, por lo que fue sancionado por no identificar al conductor y por exceso de velocidad. El ciudadano residía en Barcelona, y no en Sevilla, donde habían sucedido los hechos. En la fotografía captada el vehículo era de la misma marca, pero no del mismo modelo, que el del interesado. Recabado el informe correspondiente, la Dirección General de Tráfico reconoció igualmente el error, procediendo a interesar de la

Agencia Estatal Tributaria el cese de la vía de apremio iniciada (08018494).

En otro caso, una ciudadana indicaba que un agente había confundido en el boletín de denuncia, que ni le entregó en mano ni le ofreció a su firma, su domicilio en Madrid con la misma dirección en Valladolid (coincidía el nombre de la calle y el número), por lo que no pudo recibir las notificaciones ni ejercer su derecho de defensa. En este expediente, el Defensor del Pueblo hubo de llevar a cabo la sugerencia formal de que se apreciase de oficio la nulidad del expediente sancionador de que traía causa la queja, por haberse incurrido en vicios en la notificación domiciliaria por errónea transcripción de la dirección de la presunta infractora confundiendo las ciudades de Valladolid y Madrid, sugerencia que fue aceptada, iniciando la Dirección General de Tráfico los trámites necesarios para que por parte de la Agencia Tributaria fuera devuelto a la interesada el importe de la multa (08003562).

Un ciudadano recibió en su domicilio una carta de la Dirección General de Tráfico comunicándole su saldo de puntos debido a la existencia de una o varias sanciones firmes que dieron lugar a la pérdida de puntos. El interesado, además de comunicar por escrito sus alegaciones, que no habían sido contestadas, afirmaba no disponer de vehículo propio, ni haber cometido infracción alguna, ni haber recibido ninguna notificación de Tráfico sobre la existencia de algún expediente sancionador que le hubiera supuesto pérdida de puntos, por lo que estimaba que había debido de existir algún error en dicha comunicación. Recabado el informe correspondiente, la Dirección General de Tráfico indicó que, efectivamente, se habían producido diversos errores e irregularidades en cuanto a la identificación de que fue objeto el reclamante por el titular del vehículo, así como en cuanto a las notificaciones efectuadas en el expediente, produciéndose la indefensión del interesado. En consecuencia, se procedió a la revocación de la sanción

principal, así como a dejar sin efecto la detracción de puntos efectuada como consecuencia de aquella (09003901).

Interesante es la doctrina establecida en el siguiente caso. La sanción se había basado en la denuncia de un tercero, no de un agente de la autoridad. Alegaba el interesado que la presunta infracción había sido cometida por un vehículo del que no era ni propietario ni conductor. Recabado por la Institución el informe correspondiente, se indicó en el mismo que la persona sancionada había negado en todo momento la comisión de la infracción, basándose únicamente la imputación en la manifestación realizada por un tercero sin respaldo documental alguno, lo que había de llevar a la conclusión de que no había quedado suficientemente desvirtuado el derecho a la presunción de inocencia del interesado consagrado en el artículo 24 de la Constitución Española, máxime considerando que en el Registro de vehículos tampoco constaba la titularidad del vehículo objeto de la infracción a favor del compareciente. En consecuencia, concluía la Dirección General de Tráfico, debía prevalecer el derecho a la presunción de inocencia, por lo que se dejó sin efecto la sanción impuesta (09006256).

En otro expediente, se pudo constatar que la notificación relativa a una infracción por exceso de velocidad se había producido en el domicilio que figuraba en el permiso de conducción de la titular del vehículo, a pesar de que el permiso de conducción estaba caducado hacía varios años, y ya no era el domicilio de la interesada; y por el contrario sí lo era el domicilio que figuraba en el Registro de vehículos. En definitiva, se había producido una indefensión derivada del hecho de que las notificaciones se habían producido en el domicilio del permiso de conducción –por demás, caducado- que ya no era el domicilio de la persona afectada. Solicitado el informe correspondiente a la Dirección General de Tráfico, ésta indicaba que, en efecto, se habían producido las notificaciones en el domicilio que figuraba en el permiso de conducción, por ser éste el de la persona física, y al amparo de lo establecido en el

artículo 78, párrafo primero, del Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial en la redacción anterior a la reciente reforma efectuada por la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, que decía así: "A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del conductor y del titular del vehículo aquel que los interesados hayan expresamente indicado y, en su defecto, el que figure en los Registros de Conductores e Infractores, y en el de Vehículos, respectivamente".

Sobre este asunto, el Defensor del Pueblo hubo de poner de relieve que el domicilio que figura en el Registro de Conductores e Infractores es, según lo dispuesto en el artículo 86 del Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de conductores, el que corresponde al titular de la autorización administrativa para conducir, mientras que el domicilio que figura en el Registro de Vehículos, según se desprende de lo dispuesto en el artículo 2 y en el anexo XIII del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento general de vehículos, es el que corresponde al titular del vehículo.

De lo dispuesto en el artículo 78 de Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, cuando decía que, a efectos de notificaciones, se considerará domicilio del conductor y del titular del vehículo aquel que los interesados hayan expresamente indicado y, en su defecto, el que figure en los Registros de conductores e infractores, y en el de Vehículos, respectivamente, se desprendía que la notificación al titular del vehículo debía hacerse en el domicilio que figurase en el Registro de Vehículos, prescindiendo del que figurase en el Registro de Infractores y Conductores, caso de ser éste distinto del anterior.

Por otra parte, hay que considerar que, si bien tanto los titulares de vehículos como de permisos de conducción están obligados a comunicar los cambios de domicilio, en muchas ocasiones los ciudadanos que han comunicado a la correspondiente Jefatura Provincial de Tráfico su nuevo domicilio, con ocasión de la renovación de un permiso de conducción o de la adquisición de un nuevo vehículo, consideran que han cumplido con la obligación legal de comunicar el cambio de domicilio y no son conscientes de que su nuevo domicilio sólo consta en uno de ambos registros, mientras que en el otro registro sigue figurando el anterior domicilio.

En estos casos, los domicilios que figuran en los mencionados registros son distintos para la misma persona, lo que determina que muchas notificaciones administrativas no se practiquen en el domicilio actual de los ciudadanos y deba procederse a la notificación edictal, lo que supone un aumento innecesario de la carga de trabajo para las dependencias encargadas de la gestión de dichos procedimientos y una limitación de los derechos de los ciudadanos que no pueden presentar alegaciones en el correspondiente procedimiento sancionador, ni recurrir la resolución sancionadora que pone fin al mismo.

Estas disfunciones podrían corregirse promoviendo las oportunas modificaciones reglamentarias para que, en el caso de los ciudadanos cuyo domicilio figure en ambos registros, la variación de dicho domicilio en uno de los registros se refleje automáticamente en el otro, evitando así los inconvenientes derivados de la discordancia entre ambos registros.

En relación con lo anterior, se solicitó que se trasladase el criterio de la Dirección General en relación con la oportunidad de proceder a las modificaciones reglamentarias que hiciesen posible la coordinación de datos entre el Registro de Vehículos y el Registro de Infractores y Conductores.

Asimismo, y para el caso concreto de que se trataba, se sugirió que se revocase la sanción que se impuso a la interesada, ya que, en la tramitación de dicho expediente sancionador, las notificaciones se remitieron al domicilio que figuraba en el Registro de Infractores y Conductores, cuando deberían haberse practicado en el domicilio que consta en el Registro de Vehículos.

La Dirección General de Tráfico aceptó la sugerencia formulada y, en cuanto a la cuestión general suscitada, manifestó a la Institución que, en la actualidad, se está procediendo a la interconexión de las distintas bases de datos donde pueden figurar domicilios de personas o vehículos con el fin de evitar posibles discordancias. Indica, igualmente, que es criterio del centro directivo en materia de notificaciones el de intentar por todos los medios la notificación personal a los interesados, dejando como último recurso la notificación edictal, de acuerdo con la doctrina reiteradamente establecida sobre esta cuestión por el Tribunal Constitucional (08022939).

En otro asunto, una ciudadana exponía que había sido denunciada por conducir utilizando su teléfono móvil en un expediente sancionador tramitado por la Jefatura Provincial de Tráfico de Málaga, estimando que había debido existir un error en la consignación de la matrícula de su vehículo, habida cuenta de que no se encontraba en dicha provincia en la fecha de la comisión de la infracción.

La ciudadana había aportado diversas pruebas de su domicilio en Pontevedra, un certificado de su empresa en el que se afirmaba que prestaba sus servicios en la fecha de la denuncia, así como justificantes de diversas operaciones realizadas en comercios en Vigo que demostraban la imposibilidad de ser la autora de la infracción, sin que se hubiera admitido la práctica de las pruebas propuestas durante la sustanciación del procedimiento. En su informe, la Dirección General de Tráfico dio traslado de la revocación de la sanción, habida cuenta de la existencia de

diversos vicios procedimentales ocurridos durante la tramitación de las actuaciones (09007539).

También las corporaciones locales han sido objeto de quejas ciudadanas en expedientes de tráfico que han dado lugar a la intervención del Defensor del Pueblo. Citaremos algunos ejemplos:

Un ciudadano de Madrid exponía que era propietario de un vehículo que, al tener su domicilio en la Glorieta de Embajadores, era titular de un distintivo de residente que le permitía estacionar su vehículo en la zona 22, no obstante lo cual había sido multado en varias ocasiones por estacionar sin el distintivo que lo autorizaba en lugar habilitado para el estacionamiento con limitación horaria. En los dos informes emitidos por el Ayuntamiento de Madrid en esta queja se indicaba, en uno de ellos, que los mencionados expedientes se encontraban pendientes de propuesta de resolución de los respectivos recursos que habían sido formulados en relación con las sanciones que en su momento se impusieron al interesado y que próximamente se emitirían tales propuestas, una vez comprobado si el interesado disponía, o no, de distintivo para estacionar en la zona en la que fue denunciado; en el otro, se señalaba que, una vez comprobado que el interesado había abonado la tasa por estacionar en la zona en la que fue denunciado, independientemente de si disponía del correspondiente distintivo y éste se encontraba en lugar visible, se había procedido a informar favorablemente la revisión de las sanciones impuestas con devolución de las cantidades que procedían en concepto de ingresos indebidos.

De lo manifestado en dichos informes del Concejal Delegado del Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad se desprendía que los procedimientos sancionadores por estacionar sin distintivo que lo autorice en zona de estacionamiento regulado se tramitan sin realizar en ningún momento la comprobación de si el propietario del vehículo ha abonado la tasa para estacionar en la zona en la que ha sido denunciado,

comprobación que evitaría tramitar innecesariamente los correspondientes procedimientos sancionadores.

Dicha tramitación, además de suponer un aumento innecesario de la carga de trabajo de las dependencias encargadas de la gestión de dichos procedimientos, supone una falta de consideración para los ciudadanos que se ven obligados a presentar alegaciones y recursos para poner de manifiesto y, en su caso, acreditar una información que consta en los registros del propio ayuntamiento, lo que supone generar a los ciudadanos afectados molestias y perjuicios que podrían evitarse fácilmente. En consecuencia, se formuló la recomendación de que en la tramitación de los procedimientos sancionadores por estacionar sin distintivo que lo autorice en zona de estacionamiento regulado, se compruebe previamente a la notificación de la denuncia si el interesado ha abonado la tasa para estacionar en la zona en la que fue denunciado, evitando tramitar innecesariamente los correspondientes procedimientos sancionadores y librando a los ciudadanos afectados de las molestias y perjuicios derivados de dicha tramitación.

Esta recomendación fue aceptada, indicando el Ayuntamiento de Madrid que el IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid), organismo que se encarga de la gestión informática de las denuncias de tráfico emanadas de la autoridad municipal, realiza una labor previa a la notificación de esta clase de denuncias, consistente en un cruce de datos con la gestora de la tasa por estacionamiento regulado, de tal manera que sólo lleguen a prosperar aquellas denuncias en las que se haya comprobado con anterioridad que su destinatario no ha abonado la tasa y dispone, por tanto, del correspondiente distintivo, aunque no lo lleve en ese momento en lugar visible. Este cruce de datos –añadía el Ayuntamiento de Madrid- impediría que se produjesen situaciones como la referida por el compareciente, si bien cabría la posibilidad de que algunas veces pudieran emitirse denuncias contra ciudadanos que han abonado la tasa pero cuyo abono no se hubiera incorporado aún a la base de datos correspondiente.

En todo caso, concluía el ayuntamiento, se trataría de situaciones puntuales y transitorias que no alterarían la eficacia general de la medida adoptada (07036247).

También, el Ayuntamiento de Madrid ha anulado sanciones en supuestos de prescripción. Un ciudadano exponía que el ayuntamiento le había impuesto una multa de 90 euros por una infracción leve, consistente en no respetar las señales en una vía de circulación restringida o reservada. Señalaba el compareciente que la supuesta infracción le fue notificada casi cuatro meses después de los hechos, por lo que habría transcurrido con creces el plazo de tres meses previsto en el artículo 81 de la Ley sobre Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial (en la redacción anterior a la reforma de noviembre de 2009). En la resolución sancionadora se señalaba que no se había producido la prescripción alegada por el compareciente, puesto que existían en el expediente actuaciones y trámites que la interrumpen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18.1 del Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento sancionador en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. Sin embargo, el compareciente señalaba que no se había producido ninguna actuación administrativa con su conocimiento que pudiera interrumpir la prescripción y que tampoco podía haberse producido ninguna actuación con proyección externa encaminada a averiguar su identidad o domicilio, dado que su domicilio no había sido modificado y constaba correctamente, tanto en los registros de la Dirección General y Jefatura Central de Tráfico, como en los registros de la Corporación. El Ayuntamiento de Madrid, en el informe remitido al Defensor del Pueblo, reconoció la prescripción, procediendo a anular la sanción (08016973).

En otro caso, referente al Ayuntamiento de Bilbao, un ciudadano se quejaba de que dicho ayuntamiento había tramitado un procedimiento de apremio por el impago de una multa de tráfico por una infracción

cometida con un vehículo que no era de su propiedad en una calle en la que jamás había estado, sin haberle notificado la providencia de apremio ni haberle notificado previamente ni la denuncia, ni la resolución sancionadora. En este asunto, el Ayuntamiento de Bilbao comunicó al Defensor del Pueblo que, revisado el expediente, se observaba que el ciudadano no recibió las notificaciones que le fueron enviadas, toda vez que el domicilio que comunicó la mercantil titular del vehículo correspondía al de la empresa para la cual trabajaba el ciudadano. Atendiendo a dichas circunstancias, se procedió a la anulación de la sanción y del procedimiento de embargo que se había incoado (08010898).

En otro expediente, tramitado en el Ayuntamiento de Algeciras, un ciudadano expuso que dicha Corporación le había notificado una denuncia por una infracción de tráfico y que, en la misma fecha en que recibió la denuncia, procedió al ingreso del importe de la multa. Asimismo, señalaba que, posteriormente, remitió por correo certificado un escrito de alegaciones en el que señalaba que no se encontraba en Algeciras el día en el que se produjo la supuesta infracción y que el color de su vehículo no era azul sino blanco. El mencionado ayuntamiento comprobó, a instancia del Defensor del Pueblo que, en efecto, existió un error en la toma de datos por parte del agente denunciante, por lo que se dieron instrucciones para proceder al archivo del expediente sancionador y devolver el importe abonado por el interesado (08017846).

3.7.2. Otras cuestiones de tráfico

3.7.2.1. Validez de los resguardos de banca vía Internet (on-line) como justificativos del pago del seguro del automóvil

Una ciudadana expuso al Defensor del Pueblo que había sido multada por no exhibir a un agente justificante de haber pagado el seguro obligatorio del automóvil, con un importe de 60 euros de multa. Sin

embargo, es lo cierto que exhibió un recibo de pago de banca on-line (vía Internet), es decir, impreso desde la pantalla de ordenador, práctica absolutamente cotidiana hoy en día en la sociedad de la información en la que vivimos. El agente comprobó vía radio que el seguro estaba pagado y vigente. Esta ciudadana perdió el recurso que había interpuesto ante la Dirección General de Tráfico.

En relación con este asunto, consideró la Institución que la multa no se correspondía con su fundamento, es decir, no portar justificante de haber pagado el seguro obligatorio, considerando que la sociedad ha aceptado plenamente hace años, y también debiera hacerlo la Administración, que los justificantes propios de la banca por Internet tienen la misma validez que los de la banca tradicional en su consideración de tales. Es decir, comprobado que el seguro existía y había sido pagado, multar por no considerar "justificante" del mismo un recibo impreso por el ordenador era un riguroso formalismo que debía ser corregido y llevar a la condonación de la sanción. Así lo entendió la Dirección General de Tráfico que, aceptando las observaciones del Defensor del Pueblo, dejó sin efecto la sanción en su día impuesta (08019193).

3.7.2.2. Atención telefónica en la Jefatura Provincial de Tráfico de Alicante

Un ciudadano expuso ante la Institución que, aunque lo había intentado en multitud de ocasiones, nunca había conseguido ser atendido en los teléfonos de atención telefónica de la Jefatura Provincial de Tráfico de Alicante. Recabado el informe correspondiente, se informó que la Jefatura tiene una centralita telefónica atendida por una sola empleada laboral, con seis líneas de atención al público. Cuando la telefonista atiende una llamada, si en ese momento se marca el número de esa línea da señal de comunicando, y si se marcan los otros cinco no hay nadie

para responder a la llamada, oyendo el comunicante un mensaje grabado. Además, indicaba el informe de la Dirección General de Tráfico, incluso cuando desde los teléfonos internos de secciones y servicios necesitan llamar al exterior por cuestiones administrativas, no pueden hacerlo al estar comunicando todas las líneas. Esta situación llevó al Defensor del Pueblo a recomendar que se incrementasen los medios humanos y materiales de atención telefónica de la centralita de la Jefatura Provincial de Tráfico de Alicante hasta hacer real y efectiva la accesibilidad del servicio a los ciudadanos. Esta recomendación fue aceptada; la Dirección General de Tráfico manifestó que era consciente de la insuficiencia de medios telefónicos propios, por lo que había tomado la decisión de realizar la atención telefónica básica a través del servicio 060 del MAP; al propio tiempo, se estableció un segundo nivel de atención telefónica dependiente de la Dirección General, con el fin de alcanzar los objetivos de una atención e información personalizada, llevar a cabo un servicio de cita previa y poder realizar algunos trámites por teléfono (09000985).

3.7.2.3. Coordinación administrativa en caso de usurpación de la identidad de otro en la atribución de la titularidad de un vehículo.

Una ciudadana alegó ante el Defensor del Pueblo que en la inscripción de la transferencia de la titularidad de su vehículo se había incurrido en vicio de nulidad, ya que se practicó la misma sin realizar las comprobaciones oportunas respecto de la identidad de las personas que solicitaban la inscripción con la documentación de terceros y sin comprobar que se trataba de un vehículo cuyo robo había sido denunciado por la interesada.

El artículo 36.1.b) del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento general de vehículos, establece que los vehículos causarán baja temporal por sustracción en el Registro de

vehículos a petición de su titular, cuando éste acredite que ha formulado la denuncia correspondiente. Si tal petición no se produce, no figurará en dicho registro la anotación que impida el cambio de titularidad. Esto fue lo que sucedió en el caso de referencia, según comunicó la Dirección General de Tráfico al Defensor del Pueblo: no le constaban a la misma los datos necesarios para percatarse de que el vehículo había sido robado, debía, en consecuencia, estar de baja temporal en el Registro de vehículos, y no procedía realizar operaciones de transferencia con aquel.

En este caso, además de sugerir que se procediera de oficio a la anulación de la inscripción de la titularidad del vehículo –lo que se llevó a efecto- el Defensor del Pueblo, a raíz de la información recibida en este caso, y en otros muchos, donde se carga a los ciudadanos con la diligencia y la necesidad del conocimiento de los procedimientos preestablecidos, cuando sería más asequible para las administraciones una adecuada coordinación entre ellas, se formuló la recomendación de que se adoptasen las medidas de coordinación necesarias entre las diferentes direcciones generales concernidas para que las denuncias interpuestas por los ciudadanos y las propias actas de las intervenciones policiales de las que resulte la usurpación de la identidad de otro en la atribución de la titularidad de un vehículo den lugar, de oficio, sin exigencia de previa comunicación instada por el propio ciudadano ante las autoridades de tráfico, a la anulación o, en su caso, suspensión, de las inscripciones practicadas sin la comprobación real y efectiva de la identidad del titular. Esta recomendación ha sido aceptada por la Dirección General de Tráfico (08023591).

3.7.2.4. Información sobre cortes de tráfico en la página web de la Dirección General de Tráfico

Un ciudadano se dirigió a la Institución exponiendo que era usuario de la autovía A-49 Sevilla-Huelva, y que en dos jornadas concretas se

informó en toda la prensa local de cortes en la citada autovía A-49 en dos puntos kilométricos, pero sin especificar horario, sólo indicando que sería nocturno. Indicaba que en esos días ni la página web de la Dirección General de Tráfico ni el teléfono 900 123 505 dio ninguna información al respecto, ni de la obra, ni del corte, ni del horario, ni forma alguna de averiguar cuándo se iniciarían los cortes de tráfico nocturno de que informaba la prensa. Únicamente telefoneando a la Demarcación Provincial de Carreteras de Sevilla, el operador le puso en contacto con el Director de la Demarcación, que le informó de que el corte se produciría entre las 23:00 y las 6:00 h, y de que las páginas de la Dirección General de Tráfico no informan de los cortes previamente, sino cuando ya se producen. Por otra parte, mencionaba que en las páginas web de la Dirección General de Tráfico, el apartado "contacto" estaba desactivado, y se quejaba de que no hubiera otra forma de averiguar la hora de un corte nocturno de tráfico, en una vía de tráfico tan intenso como la A-49, más que hablando con el Director de Demarcación Provincial.

El Defensor del Pueblo solicitó el informe correspondiente a la Dirección General de Tráfico, interesándose por la oportunidad de establecer un servicio operativo que informase con efectividad y antelación de los cortes que se fueran a producir en determinadas vías.

En el informe recibido se reconoció la deficiencia denunciada y se indicó que, atendiendo a la queja recibida, se impartieron instrucciones por parte de la Subdirección General de Gestión del Tráfico y Movilidad para la habilitación de un apartado en la página web de la Dirección General de Tráfico donde se hicieran constar las previsiones de cortes de carretera y afecciones al tráfico de los que este organismo tuviera conocimiento y que se había ejecutado una primera versión de la aplicación desarrollada a tal fin, que actualmente se encuentra ya operativa. Puede consultarse esta información en la siguiente dirección: www.dgt.es/portal/es/información-carreteras/restricciones/cortes-carreteras (08020904).

3.7.2.5. Ordenación del tráfico en Torrelavega (Cantabria)

El Defensor del Pueblo también interviene cuando surge un problema concreto relacionado con la ordenación del tráfico, procurando, a veces durante un dilatado período de gestiones, hacer lo posible para que se resuelva. Ejemplo de ello es este expediente, que arranca del año 2005 y en el que se ha intervenido hasta finales de 2009; en este caso, aun habiéndose aceptado por el Ayuntamiento de Torrelavega una recomendación del Defensor del Pueblo, el resultado final no ha sido satisfactorio.

En el año 2005, una ciudadana se dirigió al Defensor del Pueblo manifestando que, el 4 de junio de 2005, falleció su hijo en un accidente de tráfico en la avenida Fernando Arce de Torrelavega, al colisionar su vehículo con un camión que estaba indebidamente estacionado. La compareciente señalaba que era habitual el estacionamiento indebido de camiones en la mencionada zona y que se habían interpuesto 23 denuncias a la Policía Local por dichos estacionamientos indebidos, no obstante lo cual, el Ayuntamiento se había negado a realizar actuación alguna dirigida a corregir las irregularidades denunciadas y, en distintas ocasiones, los agentes de la Policía Local se habían negado a comprobar la veracidad de las denuncias presentadas.

Tras la aceptación de una recomendación del Defensor del Pueblo para que se mejorase la regulación del estacionamiento de camiones en el municipio de referencia, es lo cierto que la recomendación no fue ejecutada, por lo que hubo de reabrirse la investigación. Si bien el Ayuntamiento había aceptado expresamente la recomendación formulada por la Institución para que se adoptasen las medidas oportunas para una correcta ordenación del estacionamiento de camiones en las vías urbanas del municipio y para la señalización de los lugares autorizados

expresamente para dicho estacionamiento, evitando la inseguridad jurídica existente, y añadiendo que a tales efectos se habían cursado indicaciones a los servicios municipales a fin de que por éstos se procediera a solventar aquellas situaciones que pudieran inducir a confusión, lo cierto es que tiempo después seguían existiendo carteles en las entradas a Torrelavega que establecían la prohibición genérica de aparcar camiones en el núcleo urbano, remitiendo a un aparcamiento existente a estos efectos. Por ello, la Institución solicitó informe detallado sobre las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la recomendación formulada, haciendo especial referencia a si se había dado cumplimiento al artículo 27 de la vigente Ordenanza general de tráfico y circulación del Ayuntamiento, en relación con el estacionamiento de camiones en la avenida Fernando Arce.

La respuesta recibida no fue satisfactoria; el informe remitido por la Corporación señalaba que "las medidas que se adopten no deben enmarcarse en una exigencia de resolución inmediata" y que las recomendaciones de la Institución "no deben conllevar al Ayuntamiento a una decisión apresurada, y en este sentido, y en el marco global de la ordenanza de tráfico y no de una situación puntual, se están estudiando los problemas derivados del aparcamiento de camiones, junto con los que se derivan del posible tránsito de mercancías peligrosas en la ciudad".

En esta tesitura, se solicitó un informe ampliatorio. Ya a finales de 2008, el Ayuntamiento informaba de que había redactado un borrador de Ordenanza encaminada a la regulación del transporte de mercancías peligrosas en el ámbito de la ciudad, y que, igualmente, afectaba a la ordenación del aparcamiento de camiones, y que dicho borrador se encontraba en estudio y su implantación se planteaba problemática, dadas las circunstancias concurrentes, aunque era voluntad municipal llevar la misma a aprobación.

Los términos dubitativos sobre la efectividad de la medida llevaron al Defensor del Pueblo a volver a insistir. Lamentablemente, ya a finales de 2009 se manifestaba a la Institución que no se había avanzado en la aprobación del borrador de ordenanza encaminada a la regulación del transporte de mercancías peligrosas y se señalaba que, aunque el ayuntamiento tenía en cuenta las recomendaciones del Defensor del Pueblo y consideraba que debía adoptar medidas para controlar y limitar el aparcamiento de camiones y debía seguir estudiando y actuando ante los problemas derivados del aparcamiento de este tipo de vehículos, se actuaría de acuerdo con los criterios de ordenación que tenía en consideración a la vista del conjunto de circunstancias concurrentes, sin que los mismos debieran verse afectados por la queja tramitada por esta Institución.

Ante esta realidad, hubo de recordarse al Ayuntamiento de Torrelavega que, con fecha 19 de abril de 2007, la Institución formuló al ayuntamiento una recomendación para que se adoptasen las medidas oportunas para una correcta ordenación del estacionamiento de camiones en las vías urbanas del municipio, y para la señalización de los lugares autorizados expresamente para dicho estacionamiento, evitando la inseguridad jurídica que se deriva de la ordenación actual, y que la Corporación, en su informe de 20 de junio de 2007, manifestaba que debía aceptarse la recomendación del Defensor del Pueblo. Posteriormente, en su informe de 4 de febrero de 2008, el ayuntamiento manifestó que se estaba estudiando, en el marco de una futura modificación de la ordenanza municipal de tráfico que afecta al transporte de mercancías peligrosas, cuáles debían ser las medidas más adecuadas y se señalaba que el ayuntamiento "tiene en cuenta las recomendaciones del Defensor del Pueblo pero estima que éstas no deben conllevar al Ayuntamiento a una decisión apresurada, y en este sentido, y en el marco global de la ordenanza de tráfico y no de una situación puntual, se están estudiando los problemas derivados del aparcamiento de camiones, junto con los que se derivan del posible tránsito de mercancías peligrosas en la

ciudad". En parecidos términos se manifestaba la Corporación en el posterior informe de 3 de diciembre de 2008.

Con fecha 18 de febrero de 2009, la Institución le solicitó que informase nuevamente en relación con el proceso en curso para la aprobación de la mencionada ordenanza municipal, y tras dos requerimientos se recibió su informe de 13 de noviembre de 2009, en el que se manifestaba que no se había avanzado en la aprobación del borrador de ordenanza encaminada a la regulación del transporte de mercancías peligrosas, y se señalaba que se actuaría de acuerdo con los criterios de ordenación que tenía en consideración a la vista del conjunto de circunstancias concurrentes, sin que los mismos debieran verse afectados por la queja tramitada por la Institución.

En definitiva, tanto del contenido del último informe recibido, como de los antecedentes, como de la demora en la tramitación de la ordenanza encaminada a la regulación del transporte de mercancías peligrosas y del estacionamiento de camiones en el municipio, cuyo estudio se había ya iniciado el 4 de febrero de 2008, se deduce que, a pesar de haber manifestado expresamente que se aceptaba la recomendación formulada por la Institución, no existe voluntad de dar cumplimiento efectivo a la misma. En consecuencia, la Institución no tenía más remedio que considerar que la Corporación no aceptaba la recomendación, aunque hubiera manifestado reiteradamente lo contrario, actitud que ha de lamentarse por sí misma, además de no resolverse el problema de fondo: la necesidad de mejorar la regulación del estacionamiento de camiones en el municipio de Torrelavega (05039911).

3.8. Grabaciones de video

Es de interés hacer mención en este apartado a un expediente en el que un ciudadano se quejaba por la actuación irregular que, a su juicio,

estaba realizando el Ayuntamiento de Pinto (Madrid) al grabar las sesiones plenarias del ayuntamiento mediante métodos audiovisuales. Según afirmaba, dicha grabación se realizaba mediante una *webcam* de un ordenador portátil perteneciente al propio alcalde de la localidad, y que estaba dirigida al público asistente a los plenos. En su opinión, dicha grabación pretendía crear un fichero ilegal con imágenes de los asistentes a los plenos, e identificarlos según sus afinidades políticas.

Recabado el informe correspondiente, el Ayuntamiento de Pinto informaba que dentro del Proyecto de nuevas tecnologías que se estaba poniendo en marcha en el citado consistorio, se encontraba el objetivo de retransmitir la grabación de los plenos municipales como eventos públicos que son, estando prevista la aprobación de una ordenanza pertinente sobre los ficheros que se generen, que cumplirán los requisitos que la legislación vigente en esta materia establece.

Sobre la base del informe remitido por la Administración municipal, hay que tener presente el contenido y alcance del derecho fundamental reconocido en nuestra Constitución en el artículo 20, que significa, en palabras del Tribunal Constitucional, "el reconocimiento y garantía de una institución fundamental, que es la opinión pública libre, indisolublemente ligada con el pluralismo político que es un valor fundamental y un requisito del funcionamiento del Estado democrático" (STC, 12/1982, de 31 de marzo).

En este sentido, y como expresó la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Supremo, de 11 de mayo de 2007, relativa a la grabación y difusión audiovisual de las sesiones del pleno de una corporación municipal, "las sesiones plenarias son públicas y salvo casos puntuales en los que pudieran declararse formal y motivadamente reservadas, no hay restricción alguna al derecho de la ciudadanía a su acceso directo e inmediato. De entre esos medios de acceso de la ciudadanía destacan iniciativas como la de la mercantil

demandante de permitir la emisión televisiva de la sesión plenaria, pues implica tanto como la presencia en el pleno de la totalidad de los vecinos que tuvieran interés en ello y que -por las naturales limitaciones de espacio- no podrían normalmente acceder a ello".

Finaliza la sentencia que se comenta estableciendo el Tribunal Supremo que "en fin, diversos pronunciamientos del Tribunal Constitucional recaídos con posterioridad a la sentencia aquí recurrida, no han venido sino a reiterar la doctrina que en ella se recoge. Cabe destacar en este sentido las STC 56/2004 y 57/2004, ambas de 19 de abril de 2004, y 159/2005, de 20 de junio de 2005, que anulan determinados acuerdos gubernativos que prohibían el acceso de profesionales con medios de captación de imagen a las vistas celebradas en las salas de los tribunales de justicia, cuya doctrina es trasladable al caso que nos ocupa". En definitiva, no cabía apreciar ilegalidad en el comportamiento del Ayuntamiento de referencia (09007740).

En el ejercicio de 2008, se recibió en la Institución un escrito en el que un ciudadano manifestaba que había sido objeto de una denuncia falsa, en materia de tráfico, por parte de unos agentes de la Policía Local de Gijón. El interesado disponía de cuatro testigos a su favor y, además, solicitó una prueba objetiva: comprobar la información contenida en las grabaciones de las cámaras de vigilancia situadas en la calle donde se había presuntamente cometido la infracción. Esta petición fue denegada por no estar disponible la grabación, al conservarse únicamente durante el breve plazo de tres días.

En este caso, si no se disponía de las grabaciones audiovisuales, que eran determinantes como prueba, era porque ni el interesado las pudo solicitar en el día, ya que no se le notificó en el acto la denuncia, ni la Administración pudiendo acompañar sus denuncias con la prueba acreditativa, como ocurre en las que tienen lugar en carretera y son objeto de grabación, lo hiciera en este caso, ya que procede a la destrucción de

las grabaciones a los tres días, con independencia de que en las mismas se contenga la prueba de infracciones, o no.

Por tanto, la Institución entendió que existía al menos un principio de duda razonable que permitía desvirtuar la presunción que favorece al agente, y que la causa de que la duda introducida respecto de la denuncia del agente por el testimonio conforme de los testigos no pudiera despejarse a favor del agente era que no había existido plena diligencia por parte de la Administración en la conservación de la prueba visual de la infracción, que estuvo disponible hasta tres días después de la misma. Por ello, en 2008 se formuló una recomendación para que se conserven las grabaciones videográficas correspondientes a las vías, días y horas en que se denuncia alguna infracción, incluidas las de tráfico, donde tales grabaciones estén disponibles a iniciativa municipal, a efectos de documentar el expediente sancionador y facilitar el ejercicio del derecho fundamental a la contradicción de la prueba por parte del denunciado.

La recomendación fue rechazada, en un principio, con el argumento de las dificultades de almacenamiento pero, finalmente, tras la insistencia del Defensor del Pueblo que reiteró la recomendación, fue aceptada en lo sustancial, ampliando el plazo de conservación de las grabaciones desde los tres que estaban vigentes, a veinte, lo que constituye un incremento muy notable y suficiente para poder ejercer debidamente por los ciudadanos el derecho de defensa (07026598).

3.9. Armas

Varios ciudadanos se han dirigido este año al Defensor del Pueblo expresando su disconformidad con la sanción que habían recibido en el marco de la legislación de armas. En estos casos, la Institución analiza si se han respetado todas las garantías del procedimiento sancionador; en ocasiones, la intervención que se produce consigue el levantamiento de la

sanción, por ejemplo, si se ha infringido el derecho a ser oído del interesado, o no se ha producido la ratificación de la denuncia policial.

Caso paradigmático es el de un ciudadano que se dirigió al Defensor del Pueblo. Manifestaba que había recibido en su domicilio un modelo 069 de la Delegación de Economía y Hacienda de Córdoba por infracción del Reglamento de Armas (Real Decreto 137/1993, de 29 de enero) por importe de 301 euros. Al parecer, agentes del Cuerpo Nacional de Policía en Córdoba habían impuesto a alguien una sanción por llevar una navaja de dimensiones no permitidas en la estación de autobuses de Córdoba, cuyo nombre y otros datos identificativos coincidían con el de la persona que se había dirigido al Defensor del Pueblo, no así el domicilio ni la fecha de nacimiento. Consecuencia directa de ello es que no había podido defenderse, pues las notificaciones se dirigían a un domicilio que no era el suyo; además, aportaba un certificado de su empresa de que el día de los hechos se encontraba trabajando en otra ciudad. Manifestaba ante la Institución su impotencia, pues ni la Delegación de Economía y Hacienda de Córdoba ni la Subdelegación del Gobierno en la provincia, a las que se había dirigido, subsanaron el error producido.

La Institución se dirigió a la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía, quien en su informe manifestó que, en efecto, los intentos de notificación domiciliaria fueron devueltos por "desconocido"; y que, como consecuencia de la petición del Defensor del Pueblo, requerido nuevo informe a la Comisaría Provincial de Policía, ésta no había podido ratificar la denuncia, por lo que se dispuso la revocación de la sanción y el sobreseimiento del expediente. La propia Comisaría Provincial de Córdoba se dirigió al Defensor del Pueblo en el mismo sentido (08012600).

En el informe anual correspondiente a 2008 se hacía referencia al caso de un ciudadano que había sido multado por llevar dos herramientas cortantes dentro de su caja de herramientas, en el interior de su vehículo,

lo que consideraba, con razón, un exceso por parte de la autoridad sancionadora. Se decía entonces que "el Defensor del Pueblo entiende que siempre que un trabajador porte esa clase de herramientas en su trabajo o en sus desplazamientos al trabajo o desde el trabajo, o en la caja de herramientas dentro del maletero de su vehículo cuando éste es, a su vez, parte de su instrumental de trabajo, está justificada la tenencia de tales herramientas -que podrían confundirse con armas cortantes- salvo que el agente denunciante motive en su denuncia cuáles son las circunstancias concretas del caso que justifican que proceda la sanción, lo que no parecía haber ocurrido en el que fue objeto de examen. Por tanto, se recomendó que se forme e informe a los agentes dependientes de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Galicia para que cuando pretendan ser denunciantes de infracciones relativas a la tenencia de armas prohibidas, no interpreten como tales las herramientas de trabajo portadas dentro de la caja de herramientas del vehículo habitual del trabajador que las utiliza, salvo que concurran en el caso concreto circunstancias especiales que deberían motivar en el boletín de denuncia, que permitan razonablemente entender que su tenencia no se tenía sólo para los fines estrictamente laborales. Asimismo, se sugirió que se anulase la sanción de la persona que se había dirigido en queja al Defensor del Pueblo".

En 2009, este expediente ha sido resuelto favorablemente por la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior, aunque en un primer momento había desestimado el recurso de alzada interpuesto por el interesado. La Secretaría General Técnica fue sensible al criterio del Defensor del Pueblo, e indicó a la Subdelegación del Gobierno en Pontevedra que atendiese lo requerido por la Institución, haciendo uso de la facultad revocatoria de oficio prevista en el artículo 105.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Así, la subdelegación citada acordó revocar y dejar sin efecto la sanción impuesta en el expediente instruido por la comisión de la infracción prevista en el artículo 23.a) de la Ley Orgánica 1/1992, de

21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, en relación con los artículos 3 y 146 del Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de armas (08003050).

3.10. Mediación del Defensor del Pueblo para conseguir que un ciudadano fuese condecorado

Merece la pena hacer constar en este informe la exitosa mediación del Defensor del Pueblo para que un joven ciudadano fallecido recibiera a título póstumo una distinción honorífica. Una ciudadana se dirigió en su día al Defensor del Pueblo manifestando que, el 21 de julio de 2006, asesinaron a su sobrino don Gonzalo Iglesias García-Cruz (se cita su nombre dadas las excepcionales circunstancias del caso) de quien también era tutora legal, en la plaza de Barceló de Madrid, por intentar defender a una joven a la que estaban atracando a la salida de una discoteca. A la joven no la conocía, pero el fallecido, declaraba la compareciente, era una persona que no podía con las injusticias y al que habían enseñado a defender a los demás, según declara la compareciente. Continuaba manifestando que habían notado la ausencia de condolencia por parte de las autoridades, aunque reconocía y agradecía la profesionalidad, tanto de la Policía, como de la psicóloga que la atendió.

El Defensor del Pueblo se puso en contacto con el Ayuntamiento de Madrid recabando la posibilidad de que se valorasen los méritos de este ciudadano en orden a una posible distinción honorífica, corporación que manifestó a la Institución que la normativa municipal no establece ninguna distinción para premiar actos como el acaecido, y que en la Comunidad de Madrid, con el fin de instrumentalizar un medio para honrar y distinguir a aquellas personas que, como don Gonzalo Iglesias García-Cruz, destacan por los servicios prestados a la sociedad en el ámbito de la protección ciudadana, se creó por Decreto 62/1992, de 24 de septiembre, la Medalla al Mérito Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

Así pues, la Institución se dirigió a la Comunidad de Madrid solicitando informe sobre la oportunidad de otorgar una condecoración al joven fallecido don Gonzalo Iglesias García-Cruz en acto de heroísmo cívico.

Tras una serie de trámites, la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior, de la Comunidad de Madrid comunicó a la Institución que el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, en su reunión de 23 de abril de 2009, había acordado conceder, a título póstumo, la Medalla al Mérito Ciudadano de la Comunidad de Madrid, en su categoría de plata, al ciudadano citado, que lleva aparejada una prestación económica de 30.000 euros. También acordó conceder otra medalla a don Enrique Rigal Marcos (nombre propio que quiere citarse expresamente, igualmente por las circunstancias excepcionales que concurren) quien también sufrió lesiones por arma blanca al defender a la misma joven, precisando de una intervención quirúrgica que, afortunadamente, le salvó la vida (06045013).

3.11. Retención para identificación

Se ha suscitado un interesante caso, aún no concluído, sobre la retención para identificación a que se refiere la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Un ciudadano exponía que sobre las 5:25 horas de la madrugada, a la salida de una discoteca de Madrid, estando en compañía de unos amigos, una dotación de la Policía Municipal, integrada por dos agentes, varón y mujer, le solicitaron la documentación. Cuando ya tenía la cartera en la mano, de la que trataba de extraer el documento nacional de identidad, para entregárselo a los agentes, éstos se lo requirieron de nuevo, al tiempo que le sujetaron, empujándole contra una pared, donde lo esposaron, introduciéndole seguidamente en un vehículo policial,

comunicándole que estaba detenido. Se da la circunstancia de que en el acto de la intervención la cartera cayó al suelo y fue recogida por la agente femenina, encontrándose en la cartera el documento nacional de identidad, permiso de conducir y otros que acreditaban suficientemente su identidad.

En el vehículo policial, esposado, solicitó realizar una llamada a su familia por el teléfono móvil que le habían requisado, negándose a ello, y diciéndole que "había visto muchas películas". A pesar de que carecía de lesión alguna, fue trasladado en primer lugar a un centro sanitario, en el que el facultativo de guardia, ante sus manifestaciones de que no estaba lesionado, no entendía las razones de su traslado allí. Del centro sanitario fue conducido a la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía del distrito de Chamberí, en cuya sala de espera permaneció esposado hasta su puesta en libertad. En la comisaría citada, la Policía Municipal le hizo entrega del boletín de denuncia en el que se refleja una infracción de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, por "negarse a ser identificado de forma reiterada, así como a ser examinado superficialmente con el fin de localizar la documentación tratando de abandonar el lugar en todo momento".

En relación con esta queja interesó a la Institución conocer los siguientes extremos:

En primer lugar, si el ciudadano de referencia fue trasladado a la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía del distrito de Chamberí como detenido o como retenido en el marco de la Ley Orgánica 1/1992**,** de 21 de febrero, y, si como parece es el segundo caso, razones por las cuales fue trasladado esposado y permaneció así en las propias dependencias de la comisaría hasta su puesta en libertad. Igualmente, razones por las que no pudo usar su teléfono móvil.

En segundo lugar, si se consideraba justificado el traslado a comisaría en el marco del artículo 20 de la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana, dado que si se le cayó la cartera y ésta fue recogida por la agente femenina, y en ella se encontraba el documento nacional de identidad y otros documentos, no existiría base legal para dicho traslado, pues el ciudadano estaba identificado.

Y, por último, si se considera proporcionado el uso de las esposas en este caso.

La versión totalmente contraria facilitada a la Institución por el Ayuntamiento de Madrid (en síntesis, el ciudadano se habría negado a identificarse, oponiendo fuerte resistencia, por lo que fue engrilletado) fue trasladada al interesado para que pudiese formular alegaciones.

Una vez recibidas las mismas, la Institución se dirigió de nuevo al Ayuntamiento de Madrid poniendo de relieve que la versión del ciudadano se ve corroborada por el propio atestado policial tramitado en la Comisaría del distrito de Chamberí del Cuerpo Nacional de Policía, de la calle Rafael Calvo de Madrid, puesto que los policías municipales actuantes facilitaron al instructor y secretario del mismo la filiación completa del declarante. Parece lógico pensar que si los agentes municipales conocían la identidad, como se deduce del hecho de que la manifestaron en la Comisaría del distrito de Chamberí citada, es porque la conocieron a la salida de la discoteca de la calle Isaac Peral, lugar de los hechos, por lo que si conocían su identidad, no procedía el traslado para identificación a comisaría a que se refiere la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero. No se entiende pues el traslado engrilletado a la comisaría y su permanencia en ella con las esposas puestas en todo momento desde las 5:50 hasta las 6:40 horas, momento en el que fue puesto en libertad.

También habría contradicción entre lo informado por el ayuntamiento sobre la supuesta agresividad y gran ansiedad del

ciudadano (lo que justificaría el que fuera engrilletado) con lo que se consigna en el atestado policial sobre el carácter voluntario de la retención y con el resultado de la visita al centro médico donde el facultativo nada decía en el parte emitido sobre la ansiedad o agresividad que pudiera padecer el interesado.

Se indicaba también en el informe del ayuntamiento que "el detenido no pudo ser cacheado ante la fuerte resistencia que opuso", manifestando al respecto el compareciente que la presunta fuerte resistencia aludida sería contradictoria con la inexistencia de rozaduras, hematomas, desperfectos en el vestuario, etc., prácticamente inevitables en situaciones de fuerte resistencia. Por otra parte, en el informe del ayuntamiento se usa la palabra "detención", que es cosa muy distinta a la retención para la identificación propia de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, y que comprendería determinados derechos incluida la comunicación del hecho a algún familiar u otra persona que designe el interesado y demás derechos del artículo 520 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

En definitiva, parece que se realizó una intervención privativa de libertad de un ciudadano sin que concurrieran ni los presupuestos de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero (pues la persona estaba identificada, como se deduce sobre todo de que los policías municipales habrían facilitado al instructor y secretario del atestado policial de la Comisaría de Chamberí del Cuerpo Nacional de Policía la filiación completa del declarante), ni mucho menos los presupuestos de la detención (pues no se había cometido ningún delito).

Este expediente sigue abierto, en espera de un nuevo informe del Ayuntamiento de Madrid sobre las alegaciones del interesado previo a una toma de posición del Defensor del Pueblo sobre eventuales responsabilidades disciplinarias en este caso (09000574).

4. ADMINISTRACIÓN MILITAR

4.1. Identificación de personal militar interviniente en procedimientos administrativos

Se dirigió a esta Institución un Subteniente del Ejército de Tierra quien, entre otras consideraciones, manifestaba que solicitaba la identificación de los funcionarios que habían intervenido en la tramitación de una petición que había formulado atinente a su carrera profesional, luego calificada como recurso de reposición contra una resolución de la Subsecretaría de Defensa por la que se desestimaba su solicitud de modificación del componente singular del complemento específico asignado a su puesto como militar.

Solicitado un informe a la Subsecretaría de Defensa, se indicaba en el mismo, entre otros extremos, que no existía motivo o causa legal para acceder a la solicitud de identificación de los funcionarios de referencia. Esta respuesta no fue considerada ajustada a derecho por el Defensor del Pueblo, pues el interesado solicitó la identificación del funcionario al amparo del derecho reconocido en el artículo 35.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el cual reconoce, entre otros derechos, que los ciudadanos tienen en sus relaciones con las administraciones públicas: "A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos".

En el artículo 1 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, se dispone que regula las bases del régimen jurídico, el procedimiento administrativo común y el sistema de responsabilidad de las administraciones públicas, entendiendo incluido a estos efectos, en el concepto de administraciones públicas, a la Administración General del Estado, en la que queda incardinado el Ministerio de Defensa.

Por ello, teniendo en cuenta el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas del artículo 35 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, no se alcanzaba a entender la negativa de la Subsecretaría de Defensa a facilitar la identificación del funcionario encargado de la tramitación del procedimiento iniciado a instancias del interesado, identificación solicitada expresamente por él, argumentando que no existe motivo o causa legal para acceder a la misma. Ha de tenerse en cuenta que en la exposición de motivos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, se expresa que el título IV, en el que se contiene el artículo 35 ya citado, "contiene una trascendente formulación de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos administrativos, además de los que les reconocen la Constitución y las leyes. De esta enunciación cabe destacar como innovaciones significativas: la posibilidad de identificar a las autoridades y funcionarios bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos -rompiendo la tradicional opacidad de la Administración-, el derecho a formular alegaciones y de aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, el de no presentar los ya aportados a la Administración actuante y el de obtener información y orientación sobre los condicionamientos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos que se propongan abordar".

En consecuencia, entendió la Institución que hubiera sido necesario que el Ministerio de Defensa especificara el motivo o causa legal que existía para amparar la negativa a facilitar al ciudadano el ejercicio del derecho que le reconoce el artículo 35.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin que del informe remitido se aportasen razones justificadas para el expresado rechazo de su petición. Por ello, se sugirió que en cumplimiento del derecho reconocido a los ciudadanos por el artículo 35.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre,

se procediese a dar cumplimiento a lo solicitado por el interesado, en el sentido de identificar al funcionario encargado de la tramitación del procedimiento iniciado a su instancia. Esta sugerencia fue aceptada, y se facilitó al interesado la identificación de cuatro funcionarios militares (08016691).

4.2. Archivos judiciales militares

La problemática de los archivos judiciales militares, puesta de relieve en informes anteriores -decíamos en el informe correspondiente a 2008 que sería necesario un esfuerzo de modernización (digitalización y contratación de personal específico) para satisfacer la creciente demanda ciudadana de acceso a estos archivos- está en vías de solución gracias a la reciente aprobación del Reglamento de los archivos judiciales militares (Real Decreto 1816/2009, de 27 de noviembre).

No obstante, debe citarse aquí la queja de un ciudadano que exponía que con fecha 30 de mayo de 2007, solicitó por escrito (correo certificado) al Juzgado Togado Militar Territorial número 13 de Valencia, acceso al sumario de la causa militar seguida en 1939 (procedimiento sumarísimo) contra su abuelo materno por delito de rebelión, obrante en los archivos del mencionado juzgado, así como copia íntegra del mismo. Dicha petición había sido reiterada, con fecha 28 de enero de 2008, y el interesado manifestaba su disconformidad con que ocho meses después, el citado juzgado no hubiera dado contestación alguna a su solicitud.

Con fecha 4 de junio de 2008, el Fiscal General del Estado, ante quien el Defensor del Pueblo solicitó el oportuno informe, comunicó que había solicitado al Excmo. Sr. Fiscal Togado Jefe de la Sala V del Tribunal Supremo información sobre el motivo de la queja.

El 27 de junio de 2008, se dirigió nuevamente el interesado al Defensor del Pueblo para manifestar que, con escrito fechado el 5 de febrero de 2008, había recibido respuesta del Juzgado Togado Militar Territorial número 13 de Valencia, en la que se le comunicaba que la localización del sumario de la causa arriba indicada había resultado infructuosa; en concreto, se le informaba de "la no constancia en el archivo correspondiente del indicado procedimiento" y que "por ello no se puede acceder a su solicitud". El interesado consideraba con razón que la respuesta administrativa obtenida era del todo insatisfactoria, dado que las razones aducidas en el escrito del Juzgado Togado Militar Territorial número 13 ("complejidad en la localización de los procedimientos", "amplísimo volumen de peticiones" y, especialmente, "escasez de medios materiales y personales") son inaceptables y hacen crecer la sospecha de que las gestiones realizadas para localizar la documentación solicitada no hubieran sido del todo exhaustivas por falta de los medios adecuados.

Por otra parte, el escrito del Juzgado Togado Militar Territorial número 13 no especificaba cuál era "el archivo correspondiente" en el que se habían realizado las gestiones de búsqueda del sumario solicitado; no se concretaba si dichas gestiones se habían limitado a Valencia o si habían abarcado otros archivos judiciales del Tribunal Militar Territorial Primero fuera de Valencia u otros archivos judiciales militares centrales donde pudiese conservarse rastro de la documentación solicitada; el interesado quería resaltar que la consulta del archivo judicial del Tribunal Militar Territorial Primero en Madrid (del que depende el Juzgado de Valencia) era relevante a primera vista dado el volumen de los procedimientos que allí se conservan.

En el último informe remitido por el Fiscal General del Estado al Defensor del Pueblo se acompañaba copia del informe emitido por el Sr. Fiscal Togado de la Sala de lo Militar del Tribunal Supremo, en el que se manifestaba que en el Juzgado Togado Militar Territorial número 13 de Valencia se continuaban las gestiones encaminadas a la localización del

sumario de referencia. Las mismas consistían en comprobar (abriendo nuevo legajo donde se encuentra un procedimiento solicitado por otro peticionario), si en el mismo se encuentra la causa en cuestión. No existe ninguna otra forma posible de localizarlo salvo que se organizase de nuevo toda la estructura de ese archivo de procedimientos de la Guerra Civil o se incorporara a un archivo histórico profesionalizado y con las adecuadas medidas de conservación, lo que supera las posibilidades competenciales, materiales y personales del juzgado.

Habida cuenta de las infructuosas gestiones llevadas a cabo para la localización de la documentación solicitada por el promovente de la queja, de todo lo actuado se desprendía que el interesado había visto vulnerado el derecho reconocido en la legislación vigente a obtener dicha documentación de la Administración, a quien compete el deber de custodiarla apropiadamente.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo se dirigió a la Secretaría de Estado de Defensa manifestando que con independencia de la responsabilidad de la custodia de los archivos judiciales militares (bien corresponda a la autoridad administrativa militar o a los órganos judiciales militares) lo cierto es que el patrimonio documental militar al que pretendía acceder el interesado se encontraba, a tenor de los informes remitidos, en un deficiente estado de conservación, repartido en diversas dependencias o edificios diferenciados que hacía difícil por no decir imposible su localización. A ello se añadía, como también se reconocía por el propio Juzgado Togado Militar Territorial número 13 de Valencia, que su debida organización y custodia superan las posibilidades competenciales, materiales y personales del juzgado.

Ahora bien, lo cierto es que nuestra Constitución en su artículo 46 ordena a los poderes públicos la conservación y promoción del patrimonio histórico, cultural y artístico de España y de los bienes que lo integran, entre los cuales se incluye el patrimonio documental y bibliográfico,

cualquiera que sea su régimen jurídico y su titularidad. Asimismo reconoce como derecho de los ciudadanos el acceso a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas, derecho que ha sido posteriormente regulado por el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y más concretamente, en lo que se refiere al patrimonio documental, por la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio histórico español, la cual en su artículo 49.2 dispone que forman parte del patrimonio documental los documentos de cualquier época generados, conservados o reunidos en el ejercicio de su función por cualquier organismo o entidad de carácter público, en el que perfectamente han de entenderse integrados los Juzgados Togados y Tribunales Militares.

Es más, el artículo 52.1 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, obliga a los poseedores de bienes pertenecientes al patrimonio documental y bibliográfico, a conservarlos, protegerlos y destinarlos a un uso que no impida su conservación y mantenerlos en lugares adecuados, disponiendo en su artículo 57 que los documentos que contengan datos personales de carácter policial, procesal, clínico o de cualquier otra índole que puedan afectar a la seguridad de las personas, a su honor, a la intimidad de su vida privada y familiar y a su propia imagen, no podrán ser públicamente consultados sin que medie consentimiento expreso de los afectados o hasta que haya transcurrido un plazo de veinticinco años desde su muerte, si su fecha es conocida o, en otro caso, de cincuenta años, a partir de la fecha de los documentos.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo formuló a la Secretaría de Estado de Defensa la sugerencia de que al amparo de la normativa que regula el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos y al patrimonio documental y bibliográfico, se arbitrasen las medidas necesarias por los responsables del archivo militar judicial en

el que obre la documentación solicitada por el interesado, para asegurar su derecho a la localización, consulta y obtención de copias del sumario de la causa militar seguida contra su abuelo materno durante la Guerra Civil española.

En la respuesta recibida se indica que se había producido el traslado a Madrid de la documentación judicial militar perteneciente al Juzgado Togado Militar Territorial número 13 de Valencia, para su tratamiento y conservación. Las razones que el Ministerio de Defensa tuvo en cuenta para realizar el traslado fueron las de preservar los fondos documentales pertenecientes al departamento, a través de un tratamiento adecuado, que debe realizarse en unas instalaciones que reúnan unas condiciones archivísticas como las que el ministerio dispone en el paseo de Moret en Madrid. Además, indicaba el informe, iba a iniciarse la digitalización de estos fondos lo que redundará en un más fácil acceso a ellos por vía telemática de las personas que soliciten su consulta y tengan derecho a ella, aunque residan en localidades distintas de Madrid. Una vez concluyan estos trabajos, el ministerio analizará el mejor emplazamiento para estos fondos, teniendo en cuenta las condiciones archivísticas requeridas para su correcta conservación y lo previsto en la legislación vigente al respecto (08001214).

5. EMIGRACIÓN Y ASISTENCIA A CIUDADANOS ESPAÑOLES EN EL EXTRANJERO

5.1. Atención a emigrantes

A lo largo de 2009 se han recibido varias quejas sobre la percepción de las prestaciones asistenciales previstas para residentes españoles en el extranjero. A título ilustrativo cabe referir la que afectaba a una ciudadana, beneficiaria entre 2003 y 2007 de una ayuda asistencial ordinaria para emigrantes españoles incapacitados para el trabajo. Esta

ciudadana se vio perjudicada por las demoras sufridas en la adaptación administrativa e informática requerida para aplicar el Real Decreto 8/2008, de 11 de enero, que sustituyó las ayudas que venía percibiendo la interesada, creando en su lugar una prestación por incapacidad. La transición necesitó de 6 meses, en los que los beneficiarios no pudieron acceder a ninguna de las dos prestaciones, al establecerse en el artículo 10 del mencionado Real Decreto que los efectos económicos de la concesión se generarían a partir del mes siguiente al de la presentación de la solicitud.

Si bien la superación del concepto de ayuda asistencial y la creación de una prestación de naturaleza subjetiva supone un notable avance, esta Institución llamó la atención de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración sobre la imprevisión que esta situación evidencia. La Administración tendría que haber organizado sus servicios para estar en condiciones de tramitar las peticiones conforme a la nueva normativa desde la fecha de su entrada en vigor. Tal actuación no sólo es la que corresponde al principio de eficacia, sino que parece especialmente necesaria en atención a las situaciones de necesidad en las que con frecuencia se hallan los beneficiarios de estas prestaciones (08023188).

Otro de los ámbitos aludidos en las quejas recibidas es el relativo a la participación de la ciudadanía española en el exterior a través de los Consejos de Residentes Españoles (CRE). Así, varios ciudadanos residentes en la demarcación consular de Cartagena de Indias (Colombia) indicaban que desde la creación de esta oficina con rango de Consulado General, mediante Orden AEC/1562/2007, de 24 de mayo, no se había iniciado el proceso de constitución del correspondiente CRE, pese a cumplirse los requisitos exigidos en el Real Decreto 1339/1987, de 30 de octubre, sobre cauces de participación institucional de los españoles residentes en el extranjero. La respuesta de la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares ponía de manifiesto que se estaba pendiente de segregar el Censo de Residentes Españoles entre las demarcaciones de esta oficina y

la de Bogotá, lo que había impedido determinar la existencia de un número suficiente de residentes como para iniciar los trámites de constitución del CRE. El Defensor del Pueblo ha señalado a la referida dirección general que la constitución de un Consejo de Residentes Españoles no es una cuestión sujeta a decisión o valoración de la Administración, sino que viene impuesta por razones objetivas, y que en este caso, la duda sobre el cumplimiento de los requisitos obedece a que la Administración se retrasa en efectuar un trámite que a ella le corresponde. Ello debiera llevar a cumplimentar adecuadamente dicho trámite en el menor tiempo posible, a fin de constatar si el número de residentes es superior a 700 y, en consecuencia, procede constituir el Consejo. Al cierre de este informe la investigación permanece abierta (09011082).

En el mismo orden de asuntos, puede aludirse a la investigación realizada sobre la difusión de la convocatoria para la constitución del Consejo de Residentes Españoles de Londres (Reino Unido), el cómputo de los plazos de la convocatoria y el número de miembros que debían componer dicho Consejo de Residentes y, por consiguiente, el de candidatos en cada lista electoral. Las actuaciones practicadas comprobaron que la difusión de la convocatoria y el cómputo de plazos se ajustaron a la normativa aplicable. Respecto al número de miembros del futuro Consejo de Residentes Españoles y de candidatos en cada lista electoral, se informó a la interesada de que el número de españoles residentes en la demarcación del Consulado General en Londres había sobrepasado la cifra de 50.000, por lo que, en aplicación del artículo 4 del Real Decreto 1339/1987, el número de miembros del Consejo de Residentes Españoles habría de ser de 11, en lugar de los 7 que venían constituyéndolo (09012870).

Pasando a otra cuestión, una ciudadana española, residente en Argentina y oriunda de Palencia, indicaba que al no existir en su país de acogida una Casa de Palencia tenía dificultades para acceder a los viajes

apoyados por la Administración autonómica de Castilla y León, en el marco de los programas «Añoranza» y «Raíces». Según la respuesta oficial recibida, la existencia de una casa provincial no es condición imprescindible para que ciudadanos residentes en el extranjero puedan acogerse a estos programas, como lo demuestra el hecho de que la interesada hubiera sido seleccionada para la realización de un viaje financiado con cargo al programa «Añoranza». En tales casos la gestión corresponde directamente a la Federación de Sociedades Castellanas y Leonesas. También se indicaba que dicha Federación había comunicado que se habían iniciado los trámites para la constitución de la Casa de Palencia en Buenos Aires (08005508).

5.2. Asistencia y protección en el exterior

Como se señaló en el pasado informe anual, se han detectado algunos problemas como consecuencia de la implantación de un sistema de expedición centralizada de pasaportes por la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, a fin de cumplir con las especificaciones del Reglamento (CE) n.º 2252/2004, del Consejo, de 13 de diciembre, sobre normas para las medidas de seguridad y datos biométricos en los pasaportes. Uno de estos casos afectó a un menor, cuyo primer pasaporte se emitió cuando contaba 6 meses de edad. Al intentarse la renovación del referido documento en el Consulado General en Quito (Ecuador) esta oficina manifestó tener dificultades para adverar la identidad, en atención al sustancial cambio del interesado, con lo que tras un año de la petición la solución para resolver el problema planteado fue otorgar al menor un salvoconducto que le permitiera acceder a territorio español y documentarse. Lógicamente, dada la edad del menor, éste no pudo viajar solo ni realizar los trámites por sí mismo, por lo que hubo de ser acompañado por uno de sus progenitores. Este ejemplo evidencia las gravosas consecuencias que el sistema de gestión centralizada puede implicar para algunos ciudadanos (08010254).

Resultan habituales las quejas relacionadas con la actuación de las representaciones en el exterior en situaciones de emergencia que afectan a los ciudadanos españoles. Uno de los casos investigados afectaba a la actuación de Consulado General en Santa Cruz de la Sierra (Bolivia). Según pudo constatarse, la actuación de la oficina consular para agilizar las gestiones del traslado de un ciudadano español con problemas mentales hasta nuestro país y garantizar su bienestar e integridad debe considerarse adecuada y diligente. En otra actuación con el Consulado General en Caracas (Venezuela) se facilitó la emisión de un salvoconducto para el regreso a España de un ciudadano que había extraviado su pasaporte y tenía una requisitoria judicial pendiente en nuestro país (09003497 y 09012335).

Se mantiene actualmente en curso una investigación con la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares sobre la ayuda y asistencia proporcionada por la Embajada de España en Teherán (Irán) a una ciudadana, cuyo viaje a aquel país coincidió con el inicio de las revueltas que siguieron a las últimas elecciones a la Presidencia de la República, en junio de 2009. En especial, se investiga la razón por la que los servicios de emergencia consulares no resultaron accesibles, según mantiene la interesada (09012960).

Asimismo la Institución ha tenido ocasión de supervisar la protección consular dispensada por la Embajada en Ankara (Turquía) a una ciudadana residente en aquel país como estudiante del «Programa Erasmus», que se vio acusada de participar en una manifestación a favor de la causa kurda e imputada de un delito de dirección, preparación y participación en concentraciones y manifestaciones ilegales. La representación diplomática proporcionó información sobre asistencia letrada para la adecuada defensa de la interesada y ofreció la posibilidad de cotejar sus documentos traducidos al turco. En atención a las limitadas posibilidades de actuación de las autoridades acreditadas ante

un país extranjero en los asuntos jurisdiccionales, se considera que el seguimiento que se está haciendo del asunto es correcto (09010385).

5.3. Presos españoles en el extranjero

En el año 2009 se han recibido sobre esta materia 42 quejas, de las cuales 11 no han sido admitidas porque en ellas se pedía información sobre los trámites para solicitar el traslado, o se presentaba queja sobre aspectos de exclusiva competencia del país de detención. De las 31 admitidas 13 están en trámite, 17 han concluido, y una está pendiente de recibir la ampliación de datos solicitada al remitente de la queja.

Según los datos facilitados por la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, a fecha 30 de diciembre de 2009 eran 2.106 los españoles detenidos en el extranjero. De éstos, 254 se encuentran en Perú, 216 en Francia, 197 en Brasil, 154 en Portugal y 153 en Marruecos, mencionando en orden decreciente los países con mayor número de españoles en sus cárceles.

De las quejas recibidas en esta Institución puede concluirse que el mayor número procede de españoles detenidos en Marruecos, seguido en orden decreciente por Estados Unidos y Perú, con 4 quejas cada uno, y Colombia, Francia y Venezuela con 3 quejas cada uno.

5.3.1. En relación con el traslado de los presos españoles en el extranjero para el cumplimiento de las penas en su país de origen

Atendiendo al contenido de las quejas tramitadas, la mayoría expone en ellas su situación personal, y solicita información sobre la

posibilidad de regresar a España, de todo lo cual se le informa adjuntando copia del convenio correspondiente, y quedando a su disposición por si se produjeran demoras en la tramitación. Sin embargo, en otros casos no es posible el traslado, dada la inexistencia de convenio que lo ampare, como sucede en el caso de Ruanda, donde un español ha sido condenado a 3 años de prisión por corrupción (09011219), situación de la que se hicieron eco los medios de comunicación. En este caso concreto, el cumplimiento de la condena se agrava por el hecho de que España no tiene representación diplomática allí, por lo que las funciones consulares las viene ejerciendo la Embajada de Bélgica en Kigali (Ruanda), tratando de atender sus necesidades, e informando de todo cuanto acontece a la Embajada de España en Dar-Es-Salaam (Tanzania).

La tramitación del traslado suele prolongarse hasta un año, dado que son dos países los implicados en el trámite y posterior aprobación de la solicitud planteada por los interesados. El problema viene cuando, una vez finalizadas todas las gestiones, sigue sin materializarse el traslado. Esta situación, en prisiones como las marroquíes, se hace insoportable, dadas las pésimas condiciones de las propias instalaciones, el hacinamiento de los presos, y la falta de las más mínimas condiciones de higiene, alimentación o sanidad que se vienen poniendo de manifiesto desde informes anteriores. En esta situación se encuentra una ciudadana española cuyo abogado ha recurrido a esta Institución, que ha abierto queja con los servicios de Interpol, cuya respuesta se esperaba en el momento de la elaboración de este informe. Habiendo sido aprobado su traslado en el mes de octubre, y habiendo comunicado la aprobación a todos los implicados entre los que se cuenta Interpol, a finales del mes de diciembre, esto es, dos meses más tarde, la interesada seguía cumpliendo su condena en la prisión marroquí. Dadas las condiciones del centro penitenciario, la reclusa anunció una huelga de hambre que alertó al Consulado de España en Rabat y al médico de la prisión, que al parecer no llevó a su fin, aunque ciertamente apenas comía por el estado de ánimo

en el que había caído como consecuencia de su estancia en la prisión de Meknes (09017612).

5.3.2. En relación con la actuación de la Administración Pública española

Las obligaciones consulares en relación con los españoles detenidos en el extranjero, vienen reguladas en la Orden Circular 3252, y en las Bases reguladoras de las ayudas de protección y asistencia consulares en el extranjero.

En relación con la actuación de los funcionarios españoles, la queja común se refiere a la escasez de visitas que realizan, generalizando un sentimiento de abandono entre esta población reclusa, lo que se acentúa en aquellos lugares cuyo idioma dificulta la comunicación de los presos.

Estudiada la normativa aplicable, si bien las visitas deberán ser más frecuentes en aquellos países donde los centros penitenciarios presenten peores condiciones, cada detenido que lo desee deberá ser visitado por lo menos una vez cada seis meses, al margen de las comunicaciones postales o telefónicas que puedan mantenerse. En algunos de los países cuentan con la colaboración de organizaciones humanitarias o religiosas que visitan con una asiduidad incluso semanal a los presos, y con las que se mantiene un estrecho contacto para conocer cualquier eventualidad que pudiera afectar a los españoles. No obstante lo anterior, el sentimiento generalizado que puede extraerse del contenido de las quejas, y que transmiten los propios interesados, es que sería deseable una mayor atención consular.

Caso distinto es el que sucede en algunas prisiones, como en las colombianas, a las que el personal consular literalmente no puede acceder por temor a la reacción de los presos, que amenazan su integridad física e

incluso su vida, por lo que en las visitas que muy ocasionalmente cursan, deben llevar guardaespaldas. Esta situación la exponía la madre de un preso español interno en la prisión "Pitalito Huila", en Bogotá, a la que se ha solicitado una serie de datos necesarios para estudiar el posible inicio de una investigación (09022510).

En otros casos, no parece, en principio, fundada en razones la falta de visita o la demora en la misma. Lo que podría parecer una cuestión sin importancia, dentro de la prisión se torna en un asunto crucial. En este sentido presentaron su queja un numeroso grupo de españoles presos en Bolivia, que explicaban, al margen de su queja por la disminución de la cuantía de la ayuda, la necesidad de recibirla puntualmente. En la mayoría de las prisiones sudamericanas, los presos deben pagar la habitación, el colchón, o incluso el metro de suelo en el que duermen. El pago debe hacerse a primeros de mes, y un retraso de dos semanas les supone el pago de unos intereses del 100 por 100. Por esta razón, y para conocer con detalle cuál viene siendo la actuación del consulado, se ha abierto una investigación que hasta el momento no ha recibido respuesta (09019487). Además, en esta misma queja, y como clara exposición de las precarias condiciones de las prisiones sudamericanas, se exponía que un español había muerto de tuberculosis, al no haber recibido una adecuada atención médica ni, por supuesto, las medicinas necesarias para su tratamiento. Sobre este punto en concreto se ha puesto especial énfasis en nuestra investigación, dado que los españoles denuncian que comunicaron los graves problemas de salud de su compañero al consulado que, al parecer, hizo caso omiso de su advertencia.

Sin embargo, en otras situaciones el consulado actúa superando incluso las obligaciones de protección a los detenidos, como sucedió con un español detenido en el puerto de Tánger. Estando en prisión padeció dolencias crónicas en una de las piernas, y diversas infecciones en relación con lo cual el consulado se hizo cargo de la adquisición de las medicinas. También medió con la Dirección de la prisión habiendo

solicitado la presencia del médico, y tramitó su salida al hospital siempre que ha sido necesario (09009435).

5.3.3. Condiciones penitenciarias y sistema judicial extranjero

Sucintamente, en los apartados anteriores ya se ha dado cuenta de los problemas que presentan las prisiones extranjeras, al ser un tema que irremediablemente se hila con otras muchas cuestiones. Esa precariedad en las instalaciones, la falta de alimentos, o la inexistencia de unas mínimas condiciones de subsistencia motivan que los solicitantes del traslado a España consideren que los meses en los que se tramita su petición, sea un tiempo excesivamente largo para la situación en la que se encuentran. Del mismo modo, presentan quejas contra la actuación del Consulado porque se consideran desatendidos bien por lo que consideran una ayuda económica insuficiente para hacer frente a los gastos que supone su estancia en prisión, o bien porque no reciben una asistencia médica adecuada, cuya prestación es de competencia de las autoridades penitenciarias de cada concreto país.

Un grave problema relacionado con las pésimas condiciones de salubridad e higiene en las cárceles, con resultado de muerte, es el que fue objeto de investigación por parte de esta Institución en el mes de octubre, fecha en la que se recibió la carta desesperada de la hermana de un español detenido en Lima que sufría graves problemas de salud. Se inició investigación con la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares y con la Defensora del Pueblo de Perú, que demostró interés y gran eficacia en su actuación. Sin embargo, en el mes de diciembre falleció el interesado como consecuencia de los serios problemas de salud que venía soportando, por lo que se concluyó la investigación. Según se informó a esta Institución, se había decidido solicitar su indulto por razones humanitarias, pero el problema que impedía por el momento su tramitación era que no había sido juzgado, y por lo tanto no se podía

indultar a quien no había sido condenado. Se mantuvieron reuniones con la Fiscalía y el juez, y todos se mostraron dispuestos a cooperar en beneficio del interesado, pero concretas situaciones adyacentes demoraron la tramitación procesal con el lamentable resultado de su defunción (09017115).

También en relación con el Perú se recibió la queja del hermano de un español detenido por tráfico de drogas, alertando de la deficiencia mental que padece. Como consecuencia, el Defensor del Pueblo abrió una investigación con la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares y con la Defensora del Pueblo de Perú, que de nuevo se tomó un gran interés por el afectado, realizando amplias labores de las que viene remitiendo detallados informes. En la actualidad la queja continúa en trámite (09006419).

Otra de las quejas recibidas desde Lima, la remitía el abogado peruano de un español que había sido operado de la pierna, y que no estaba recibiendo asistencia médica, por lo que su situación había empeorado. Denunciaba que el Consulado español no se había preocupado por él, y que no sufragaba los gastos de medicinas que requería para su curación, resultando imposible su adquisición por parte del enfermo. En el momento de la elaboración del informe se está a la espera de recibir el informe solicitado a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares (09018480).

Por último, cabe mencionar la carta de una ciudadana en la que exponía haber recibido llamadas desde la prisión de Los Teques, en Venezuela, donde se encuentra su hermano, solicitando el envío de dinero, amenazando de muerte a su hermano en el caso de no cumplir con las exigencias. Ante la gravedad de las amenazas se solicitó la intervención de la citada dirección general, que confirmó que las amenazas dentro de la prisión son frecuentes en la realidad carcelaria de ese país, aunque hasta ahora no se habían producido contra presos españoles. Según explicaba el

consulado, no conviene enviar dinero en efectivo ya que se abren las posibilidades del chantaje por parte de otros reclusos, que puede prolongarse indefinidamente si los extorsionadores ven que hay una fuente fácil de ingresos que responde a las presiones. En este sentido, comunicaban que sus necesidades básicas quedan cubiertas con la ayuda económica que le entrega el consulado, por lo que no era necesario ese envío adicional.

Sin perjuicio de lo anterior, la Oficina Consular ha informado de esta situación al juez que lleva el caso, y de forma paralela ha solicitado a la Directora de la Prisión de Los Teques que preste especial atención al afectado, solicitando además por escrito a la Directora Nacional de Servicios Penitenciarios la adopción de las medidas oportunas, e incluso que se considerase el traslado de su hermano a otro establecimiento penitenciario (09014448).

5.3.4. Otras quejas relacionadas con los presos españoles en el extranjero

Como consecuencia de las noticias que anunciaban la huelga de hambre iniciada por 18 presos españoles en Marruecos, para denunciar la escasez de comida, las pésimas condiciones higiénicas en las que cumplen condena, la precaria asistencia médica y la peligrosidad de las instalaciones en las que habitan, el Defensor del Pueblo consideró necesaria la apertura de una queja de oficio para conocer el alcance de la situación descrita, así como las posibles soluciones que, no obstante no ser de su competencia la mayoría de las cuestiones tratadas, pudiera aportar la Administración española. Por ello, nos dirigimos a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, estando a la espera de recibir la respuesta a las cuestiones planteadas (09021910).

Con posterioridad, pero en el mismo mes de diciembre, se recibía carta de la novia de uno de ellos, a la que adjuntaba la firma de todos los presos españoles en huelga de hambre, exponiendo la situación de la que se habían hecho eco los medios de comunicación. Se le informó de la investigación abierta, de cuyo resultado se le dará cumplida cuenta tan pronto recibamos el informe solicitado (09021946).

5.3.5. Visitas institucionales

En el año 2009, la Adjunta Primera del Defensor del Pueblo realizó un viaje a Brasil, en el marco de una reunión internacional, durante el cual visitó los Centros Penitenciarios "Nelson Hungría" y "Esmeraldino Bandeira". Por medio del informe efectuado por el Consulado de España en Río de Janeiro, se tuvo conocimiento de la actuación de protección a los detenidos que ejercen, y en concreto, de que las visitas que realizan a los detenidos tienen una frecuencia mínima trimestral. En el transcurso de esa visita, se les hace entrega de la ayuda económica correspondiente a esos tres meses. No obstante, se realizan visitas adicionales siempre que resulta necesario para la firma de documentos, entrega de paquetes o correspondencia, así como compras de medicamentos y productos de higiene y aseo personal. Además, a través de una ONG se tienen noticias semanal o quincenalmente de los detenidos.

Como dato de interés, explicaban que desde el año 2007 los jueces han decidido no conceder la libertad condicional a los presos de nacionalidad extranjera no residentes en Brasil antes de su detención, por considerarlo un agravio comparativo hacia sus nacionales, dado que no resulta posible en la práctica llevar un control de la condicional cuando los presos regresan a sus países de origen, lo que equivalía a concederles la libertad.

Por este motivo, se han reunido con otras representaciones europeas para tratar de buscar una solución más favorable a los ciudadanos que se encuentran en dicha situación, y que por el momento solo tienen la opción de acogerse al Convenio bilateral de traslado de personas condenadas.

6. INMIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA

En el ámbito que ahora se aborda, el signo definitorio de 2009 ha sido el de la reforma legal. Las dos principales leyes que pretenden ordenar los fenómenos migratorios han sido variadas; de manera total en el caso del asilo, a través de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria; y, en lo tocante a la extranjería en general, por medio de una reforma parcial de amplio calado de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, efectuada por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre.

Las justificaciones que se ofrecen para ambas reformas vienen a coincidir en lo sustancial: la incorporación de las novedades legislativas emanadas de la Unión Europea (la reforma de la Ley de extranjería supone la incorporación al Derecho interno de hasta 9 directivas, algunas de las cuales afectan a temas tan sensibles como el estatuto de los residentes de larga duración o el acceso de extranjeros no comunitarios para ocupar puestos de alta cualificación o para desarrollar tareas de investigación científica); introducir las necesarias adaptaciones para atender acuerdos y compromisos internacionales (el Convenio del Consejo de Europa sobre lucha contra la trata de seres humanos, en el caso de la Ley de extranjería, o las previsiones sobre reasentamiento de refugiados, en la que regula el asilo); asumir la doctrina de los diversos tribunales que han ido matizando el alcance de determinadas normas (muy especialmente, en lo tocante a la Ley de extranjería, las sentencias que declararon

inconstitucionales varios preceptos de la reforma operada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, en lo referente a los derechos de reunión, asociación, sindicación y huelga); y, efectuar la necesaria puesta al día de los procedimientos, acomodándolos a las situaciones novedosas que han ido surgiendo.

En atención a la fecha de promulgación de ambas normas, y dado que cuando finaliza el período del que da cuenta el presente informe se encuentran en plazo para ser recurridas ante el Tribunal Constitucional, no resulta procedente efectuar una evaluación detallada de sus preceptos. Sin perjuicio de ello, el Defensor del Pueblo no puede dejar de subrayar que, más allá de las exigencias de adaptación al Derecho de la Unión Europea, el hecho de que una ley de tanta relevancia como la de Ley de extranjería haya sido reformada en cuatro ocasiones en el curso de la misma década, debiera conducir a una reflexión sobre las premisas con que se abordan estas reformas legales y sobre la necesidad de disponer de marcos normativos estables, racionales y con capacidad de adaptación frente a unas coyunturas económicas, sociales y políticas en cambio constante.

6.1. Entrada a territorio nacional

6.1.1. Procedimiento para la emisión de cartas de invitación

Desde el momento en que se estableció un procedimiento para la emisión de cartas de invitación, mediante la Orden PRE/1283/2007, de 10 de mayo, se han venido sucediendo las quejas que inciden en los mismos problemas. En términos generales los ciudadanos estiman que la carta tiene un alto coste y su obtención implica la presentación de múltiples documentos -cuya exigencia no resulta en ocasiones razonable- además de la necesidad de acudir en muchos casos a dependencias policiales en varias ocasiones. Al mismo tiempo, cuando la carta de

invitación se realiza como instrumento de apoyo a una solicitud de visado, los interesados consideran que no es tenida debidamente en cuenta por los consulados (09000521, 09012358, 09014598, 09017783 y 09019887).

La constatación de que no existen criterios uniformes sobre la documentación que deben aportar los interesados para justificar su invitación, lo que abre el camino a peticiones excesivas por parte de las diferentes plantillas policiales, llevó a solicitar información a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras acerca de si se iban a dictar instrucciones a este respecto. El citado organismo respondió indicando que se procuran corregir los excesos de los que se tiene conocimiento a través de consultas de los propios servicios policiales y que se estaba realizando una labor recopilatoria de las anomalías detectadas para difundir instrucciones aclaratorias (08018547).

También debe reseñarse el uso extensivo que en ocasiones se hace de la exigencia de una carta de invitación. Así ocurrió en el caso de una pasajera paraguaya, que pretendía acceder a España para seguir un curso de corta duración impartido por una entidad religiosa. La viajera llevó al puesto fronterizo de Madrid-Barajas y fue retornada por no portar la referida carta de invitación extendida en el modelo oficial. Al no tratarse de una invitación entre particulares, no resultaba aplicable la Orden PRE/1283/2007, por lo que a juicio de esta Institución, no debería haberse acordado el retorno por este motivo. Lamentablemente, esta situación se conoció cuando el retorno ya se había iniciado, con lo que no resultó posible sugerir la revisión de la decisión adoptada (09013125).

6.1.2. Denegaciones de entrada

La recepción de quejas relacionadas con denegaciones de entrada a ciudadanos cuya residencia legal en España no quedaba acreditada a

criterio policial, ha motivado algunas intervenciones de carácter urgente. Tal fue el caso en que se denegó la entrada por el puesto de Madrid-Barajas a un ciudadano argentino con residencia legal en España. La causa era, según los funcionarios del control de fronteras, que el viajero no había presentado en plazo la solicitud para renovar su autorización y, por ello, había perdido su derecho a residir en España. Sin embargo se pudo comprobar que la solicitud había sido presentada en plazo, aunque no figuraba en las bases de datos policiales, sino únicamente en la aplicación de gestión que utilizan las oficinas de extranjeros. La intervención de esta Institución llevó a que la Subdelegación del Gobierno en Barcelona dictara resolución acordando la concesión de la renovación, con lo que se consiguió que al viajero le fuera permitida la entrada (09000721).

En el pasado informe se daba cuenta de la formulación de una sugerencia para que se permitiera la entrada de una ciudadana rechazada en frontera, que portaba visado de residencia y trabajo cuya autenticidad no había sido cuestionada. La sugerencia no fue aceptada y la viajera fue retornada, aunque finalmente pudo entrar en España 20 días más tarde (08018694).

También en el anterior informe se daba cuenta de varias denegaciones de entrada efectuadas a menores españoles de corta edad que venían acompañados de uno de sus progenitores, nacionales de terceros países, así como del desacuerdo de esta Institución con tal actuación. Por ello se ha procedido a recordar a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil el deber legal que incumbe de no coartar el derecho de los ciudadanos españoles a entrar en España, según se reconoce en el artículo 19 de la Constitución.

En el curso de estas investigaciones se apreciaron igualmente deficiencias en la motivación de las denegaciones de entrada a los progenitores que tenían a los menores a su cargo. Tampoco se aclaró el

motivo por el cual el padre de uno de los menores, ciudadano español, no pudo contactar con los funcionarios del puesto fronterizo, pese a sus reiterados intentos. Todo ello motivó la formulación de una recomendación para que se impartieran instrucciones a los puestos fronterizos con el fin de que en estos supuestos se efectúe una adecuada ponderación de los derechos e intereses en conflicto antes de denegar la entrada a progenitores que acompañan a menores españoles. Igualmente se recomendaba que en estos casos se emprendieran gestiones para conocer el paradero del otro progenitor y, de ser localizado, se le ofreciera la posibilidad de hacerse cargo del menor. Si, atendidas las circunstancias y salvaguardado el derecho del menor de acceder a su país, se procede a acordar la denegación del extranjero, ésta debería ser objeto de un especial esfuerzo de justificación, haciendo constar que el menor acompaña a su progenitor en el retorno por voluntad de sus padres. Igualmente se recomendó que se informara de forma inmediata al Ministerio Fiscal de la presencia del menor de edad español en un puesto fronterizo. La recomendación no ha sido acogida, por estimar la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil que la entrada de los ciudadanos españoles estaba asegurada (08005165).

Sin embargo debe ponerse en duda la exactitud de esta afirmación. Sirva como ejemplo el caso de una menor española de dos años de edad que viajaba acompañada de su madre, ciudadana colombiana a la que se denegó una solicitud de asilo, y cuyo padre no podía hacerse cargo de la menor. Esta Institución formuló una sugerencia urgente a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para que autorizara la entrada de la madre junto con la menor, por estimar que el rechazo de aquella implicaba la vulneración del derecho constitucional de la menor a entrar en España. Una vez más la sugerencia no fue aceptada y ambas personas fueron retornadas a Colombia (09012650).

Además de lo dicho, este tipo de actuaciones no contempla adecuadamente la necesaria coherencia con el Derecho comunitario. Una

sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, de 19 de octubre de 2004 (C-200/02, «caso Chen»), afirmó que para que el menor de edad, ciudadano de la Unión, pueda disfrutar del derecho de residencia debe tener derecho a ser acompañado por alguno de sus progenitores, nacional de tercer Estado, a cuyo cargo permanece. En la misma línea otra Sentencia del mismo tribunal, de 25 de julio de 2002 (C-459/99), por su parte, obliga a los Estados a otorgar a estas personas toda clase de facilidades para obtener los visados que necesiten, debiendo expedirse a la mayor brevedad y, si es posible, en los lugares de acceso al territorio nacional. Resulta, por tanto, lógico esperar que las autoridades españolas den el mismo trato a sus nacionales que el que están obligadas a dar a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea.

En otra queja se tuvo la ocasión de constatar que el puesto fronterizo del Aeropuerto de Madrid-Barajas había denegado la entrada a una ciudadana española mayor de edad, porque venía acompañada de un menor extranjero que se encontraba a su cuidado. Dicha actuación irregular tan solo pudo ser corregida merced a una decisión judicial que ordenó, en el marco de un hábeas corpus, su inmediata puesta en libertad. En el próximo informe se dará cuenta de las resoluciones que se entienda procedente adoptar sobre este asunto (09011785).

A la vista de las situaciones descritas, se ha dado traslado al Ministerio Fiscal de una serie de consideraciones generales para que tome conocimiento de las mismas y fije su posición al respecto (08005165 y relacionadas).

Esta Institución formuló una recomendación a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para que se impartieran instrucciones a los puestos fronterizos, a fin de que se incoaran expedientes individuales de denegación de entrada a los menores de edad extranjeros, cuando se pretendiera retornarlos junto con los adultos con los que viajan. Igualmente se recomendó que en los supuestos de denegación de entrada

a menores de edad que aleguen vínculos familiares con personas a las que les sea aplicable el 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, se haga constar de manera detallada en el expediente, la relación de documentos que se aportan para acreditar los vínculos familiares y las gestiones realizadas para comprobar la veracidad de los mismos.

La Comisaría General aceptó la recomendación y comunicó que se había redactado la Circular 10/2009, titulada «Acceso de menores extranjeros acompañados a los puestos fronterizos: Normas de actuación a seguir» (08022171, 09013011 y 09017084).

Tal y como se reflejó en el pasado informe anual, esta Institución intervino de forma urgente para evitar la denegación de entrada de un ciudadano peruano al que se le retuvo su documentación en un control realizado por miembros de la Guardia Civil a pie del avión. Este asunto motivó la apertura de una información reservada. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil considera que la identificación y registro personal de algunos pasajeros realizados por los miembros de la Guardia Civil cuentan con base legal, aunque reconoce que puede existir una colisión entre la normativa interna y la europea.

En la investigación, que permanece abierta, esta Institución ha manifestado que considera ineludible que se establezcan con claridad los límites de la actuación de la Guardia Civil, al tiempo que se ha solicitado que se la mantenga al tanto de las propuestas que puedan realizarse para superar la colisión entre las prácticas derivadas de la función de resguardo fiscal y las obligaciones establecidas en la normativa comunitaria sobre control de fronteras. También se ha insistido a la citada Dirección General que priorice la mejora de la coordinación entre los distintos cuerpos con competencias concurrentes, al objeto de que no se

impongan condiciones innecesariamente gravosas a los viajeros (08014622).

La investigación realizada en el caso de dos ciudadanos brasileños que fueron retornados, puso de relieve que los funcionarios del puesto fronterizo de Madrid-Barajas habían aplicado indebidamente las órdenes ministeriales PRE/1281/2007 y PRE/1283/2007 a dichos ciudadanos, pese a que se encontraban en tránsito a Italia. Esta Institución ha manifestado su desacuerdo con la actuación policial a la Comisaría del Puesto Fronterizo de Barajas y ha recordado que en supuestos de tránsito no se pueden aplicar las órdenes citadas, siendo exigible únicamente la documentación que establece el anexo I del Reglamento (CE) n.º 562/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006 (08002570).

6.1.3. Visitas y actuaciones en los puestos fronterizos

Comenzando por las actuaciones de las que se dio cuenta en el pasado informe, debe aludirse a la investigación sobre las circunstancias en que se desarrolló la custodia de cinco ciudadanos kurdos en el puesto fronterizo de Madrid-Barajas y que manifestaron haber sido objeto de malos tratos. Las actuaciones practicadas han puesto de manifiesto la existencia de lesiones leves, cuya etiología no ha podido objetivarse dado que los únicos elementos de análisis son las versiones de las partes, lógicamente contrapuestas. Con ocasión del cierre de la investigación esta Institución ha señalado que la duda sobre la corrección de la actuación policial probablemente hubiera podido despejarse si, en atención a la incidencia producida, se hubieran conservado de oficio las grabaciones de las cámaras de seguridad existentes y si el habitáculo conocido como «sala de contención», situado en la zona de rechazados de la terminal 4, dispusiera de cámaras de videovigilancia (08010716).

Respecto a la cuestión de la asistencia letrada, esta Institución formuló una recomendación a la Comisaría del Puesto Fronterizo de Madrid-Barajas para que se impartan instrucciones a fin de permitir que los letrados puedan reunirse de forma reservada con sus defendidos con anterioridad a la celebración de la entrevista policial, si así lo solicitan. Tras ser rechazada la recomendación, fue elevada a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras. La respuesta recibida de este organismo no aborda la cuestión esencial, por lo que la investigación continúa abierta (08008506).

A lo largo del presente ejercicio se han girado visitas a las instalaciones policiales de los aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat.

En lo que se refiere a las instalaciones del puesto fronterizo de Madrid-Barajas, se giró visita a las instalaciones de las salas de rechazados, situadas en las terminales 1 y 4, y a la sala de solicitantes de asilo, ubicada en la terminal 4.

La sala de retornados de la terminal 1, conocida como sala 3, sólo cuenta con un espacio principal donde transcurre la convivencia durante todo el día y donde son servidas las comidas. Los dormitorios permanecen cerrados durante el día y el único mobiliario en la sala principal consiste en mesas y sillas de plástico. Parece necesario un horario más flexible de permanencia en los dormitorios, dadas las escasas comodidades que esta sala ofrece. El estado de los dormitorios se considera aceptable. Sería aconsejable, no obstante, incrementar la frecuencia de las tareas de mantenimiento y pintura, para evitar el rápido deterioro de la misma. En lo que se refiere a la terminal 4, sus condiciones materiales pueden considerarse adecuadas (09009985).

Las dependencias del puesto fronterizo aeroportuario de Barcelona-El Prat se hallaban en el momento de la visita limpias y en buen estado.

Su situación general había mejorado con respecto a la anterior visita de esta Institución. No obstante, debe asegurarse la disponibilidad de agua caliente en todos los baños, el suministro de jabón de manos y el uso de todas las duchas. También parece necesario realizar obras para la eliminación de olores en los baños, asegurar el suministro regular de lotes higiénicos y toallas para todas las personas que deban permanecer en la sala, disponer de fundas protectoras en los colchones y de un receptor de televisión en buen estado de uso.

Las instalaciones de la nueva terminal, que se hallaban en la fase final de adaptación en el momento de la visita, cuentan con mayor luminosidad en espacios comunes, pero carecen de ventilación y luz natural en dormitorios y baños. Se valoró positivamente que se hubieran dispuesto varias salas para la práctica reservada de diligencias y trámites.

Se considera una buena práctica de este puesto fronterizo que se permita a los viajeros que están sometidos a procedimientos de denegación de entrada el acceso a sus equipajes. También se estimó acertada la medida de acortar en lo posible el tiempo de espera para el retorno, incluso acudiendo al traslado a otros puestos fronterizos, y la de reducir al mínimo el tiempo de permanencia en los calabozos para las detenciones penales.

Igualmente se ha insistido en que los funcionarios del puesto fronterizo reciban formación específica para la detección de personas posibles víctimas de trata, proponiéndose la puesta en marcha de un protocolo que tome en cuenta la especial necesidad de protección de las víctimas. Las conclusiones de la visita fueron trasladadas a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y a la entidad pública empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA). En el momento de redactar este informe se había recibido únicamente respuesta de AENA, que se halla a la espera de ser evaluada conjuntamente con la que debe emitir el Cuerpo Nacional de Policía (09003281).

También se han visitado los puestos fronterizos terrestres de Irún-Biriatou (Guipúzcoa), La Junquera y Portbou, en la provincia de Girona. Dichas visitas se realizaron con el objetivo principal de comprobar los procedimientos de aplicación del convenio hispano-francés, sobre readmisión de personas en situación irregular. Desde el año 2003 se ha venido detectando un incremento de personas procedentes de Francia que ven impedida su entrada en España. Estas personas no disponen de asistencia letrada durante la tramitación del procedimiento que acuerda su retorno al territorio francés, dado que, según mantienen los servicios policiales visitados, el propio convenio bilateral así lo establece.

A juicio de esta Institución, la existencia de un convenio bilateral no afecta a la necesidad de cumplir los trámites previstos en nuestro Derecho para denegar la entrada a territorio español; en especial la asistencia letrada, prevista en el artículo 26.2 de la Ley de extranjería. La mención a la ausencia de formalidad que se contiene en el acuerdo hispano-francés sólo puede entenderse referida a los actos de trasferencia de responsabilidad sobre las personas sujetas a readmisión, que es lo que puede regular un acuerdo bilateral. De hecho, en el curso de la visita se pudo comprobar que las autoridades francesas realizan la entrega de los extranjeros sujetos a readmisión a la contraparte española una vez cumplidos los procedimientos previstos en el Derecho interno del vecino país (09014239 y 09014521).

6.1.4. Autorizaciones de regreso y cuestiones conexas

6.1.4.1. Período en el que puede emitirse una autorización de regreso

En el pasado informe se daba cuenta de la aceptación por parte de la Dirección General de Inmigración de la propuesta de esta Institución

para que se expidieran autorizaciones de regreso con eficacia demorada, cuando el titular solicitaba la renovación de su tarjeta antes de finalizar el período de vigencia. La elaboración de la Instrucción DGI/SGRJ/07/2008, de 7 de octubre de 2008, fue valorada positivamente por esta Institución, aun cuando se manifestó que los supuestos previstos en la misma eran muy rígidos y la utilización de la analogía podía ocasionar problemas de interpretación. La dirección general insistió en que para la aplicación de la instrucción se valorarían las circunstancias personales del extranjero, siempre que pudieran acreditarse mediante documentos originales o copias debidamente compulsadas con los datos de identificación del interesado.

Esta Institución concluyó la investigación, si bien estimó que debía mejorarse la redacción del artículo 18.6 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, para evitar las notables limitaciones a la libertad de circulación que implica la actual regulación. A modo de ejemplo puede reflejarse la decisión de la Subdelegación del Gobierno en Barcelona, que no otorgó una autorización con eficacia demorada a una ciudadana que pretendía visitar a su familia durante el período vacacional fijado por su empresa, por estimar que no concurría una situación excepcional (06051703 y 09014330).

6.1.4.2. Dificultades para la obtención de visados de entrada sustitutivos de autorizaciones de regreso

Durante el año 2009 se han sucedido intervenciones de esta Institución para que se expidieran visados a extranjeros residentes que habían viajado a su país y, por diferentes circunstancias, carecían de documentación legal para regresar a España. Habitualmente los trámites tienen dificultades para ser iniciados y se dilatan varios meses. En algún

caso, el interesado ha comparecido ante la oficina consular en demanda de soluciones hasta en 11 ocasiones. Esta Institución viene formulando sugerencias cuando observa que la demora en la tramitación de los visados está suponiendo perjuicios de graves consecuencias y, en particular, un riesgo de pérdida de la situación de residencia en España.

Las dificultades para determinar si un solicitante de visado tiene la condición de residente legal han motivado también diversas intervenciones, algunas de las cuales se hallan aún en trámite. La Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, ha mantenido en varios asuntos que su decisión de denegar el visado se fundamentaba en una información errada procedente de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras y que, en consecuencia, el interesado debía presentar una nueva petición de visado, que sería emitido, tras efectuar una nueva consulta.

Al tiempo, continúan observándose reticencias por parte de algunas oficinas consulares a aplicar la instrucción del Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación, a la que se aludía en este mismo epígrafe del pasado informe, para emitir visado de entrada cuando el interesado carece de documentación para entrar en España pero ostenta el derecho de residencia.

En la mayoría de los casos tales reticencias se deben a la atribución de cierto grado de responsabilidad del interesado en la pérdida de su documentación. Esta cuestión resulta irrelevante para la determinación de su derecho a retornar a territorio español, por lo que se ha solicitado de la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares que mantenga una especial vigilancia en el cumplimiento de las instrucciones a las que se ha hecho alusión (07034883, 08012991, 08015315, 08019546, 08020048 y 09005692).

Por otro lado, en 2009 continuó la tramitación de la queja aludida en el pasado informe referente a un ciudadano, residente legal, que había sido retornado pese a contar con un visado para que pudiera acceder a territorio español, al considerar el puesto fronterizo de Madrid-Barajas que el visado no era el adecuado. El Consulado General en Bogotá (Colombia) expidió un nuevo visado de entrada y esta Institución hubo de señalar a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras que, en estos casos, el visado suple la función de la autorización de regreso (08017989).

En otra investigación se analizó la denegación de acceso por el puesto fronterizo de Tarifa (Cádiz) a una ciudadana marroquí, cónyuge de ciudadano de la Unión Europea y titular de la tarjeta correspondiente, pese a que portaba autorización de regreso en vigor. El retorno se justificaba por la denegación de la renovación de la tarjeta, por lo que los servicios policiales estimaron que dicho acto prevalecía sobre la autorización de regreso, sin considerar que no se había notificado la resolución denegatoria, por lo que carecía de eficacia. Tras diversas actuaciones, la interesada accedió a territorio nacional y le fue concedida la renovación, denegada ante un requerimiento no cumplimentado de una documentación que ya obraba en poder de la Administración desde la solicitud de la primera tarjeta (09007333).

6.2. Entrada por lugares no habilitados

6.2.1. Incidentes en interceptaciones en los perímetros fronterizos

En el informe del pasado año se dejó constancia de la disconformidad de esta Institución con la actuación de la Guardia Civil, que había devuelto sin procedimiento alguno a Marruecos a un adulto que acompañado de un menor intentaba ganar el territorio español. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil ha mantenido la

corrección de tal actuación. Esta Institución ha puesto de manifiesto su absoluto desacuerdo, señalando que la normativa vigente establece de forma clara que cuando se intercepte a un extranjero cuyo propósito sea entrar ilegalmente en España, la única respuesta posible por parte de los efectivos de la Guardia Civil, es la puesta a disposición del Cuerpo Nacional de Policía, para que se incoe el oportuno procedimiento de devolución.

Además y en lo tocante al menor, la propia Comandancia mantenía que «el adulto que le acompañaba había puesto su vida en grave riesgo», por lo que su devolución expeditiva fue a todas luces improcedente y no cumplió con las exigencias derivadas de las obligaciones internacionales asumidas por España (08002639).

Por otra parte, se ha aceptado la recomendación de que en los casos de llegadas de pateras con menores de edad para los que no se pueda establecer su filiación, se proceda a dar cuenta inmediata al Ministerio Fiscal, con independencia de que los mismos se encuentren acompañados por adultos. En estos casos se venía interpretando que el hecho de que los menores lleguen con quienes dicen ser sus progenitores hacía presumir que no están en situación de riesgo. La investigación permanece abierta con el Fiscal General del Estado, ya que afecta en varios puntos a cuestiones de su competencia (08019815).

6.2.2. Visitas a instalaciones para la primera asistencia y detención de extranjeros

Procede, en primer término, dar cuenta de lo actuado sobre la inadecuación de las dependencias de la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía de Maspalomas (Gran Canaria) para la primera acogida de inmigrantes, y sobre las deficiencias apreciadas en el protocolo establecido para la determinación de la minoría de edad. La Dirección

General de la Policía y de la Guardia Civil indicaba en su respuesta las previsiones de mejora, que incluía obras en calabozos, así como que se había previsto un nuevo centro de internamiento en la isla de Lanzarote, lo que permitiría rebajar la presión que ha sufrido esta Comisaría.

Por su parte, la Fiscalía General del Estado comunicó que, tras la recepción del escrito de esta Institución, se había realizado una visita de inspección a las dependencias y había dado traslado a la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Canarias de las deficiencias apreciadas. Respecto al protocolo de determinación de la edad, se señalaba que se habían adoptado medidas para incrementar el control por parte de la Fiscalía, con lo que se esperaba resolver el problema detectado (08010008).

En el año 2009 se visitaron las instalaciones habilitadas para la primera asistencia y detención de extranjeros en el Puerto de Motril (Granada), dependientes de la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía en esa localidad. Dichas instalaciones están concebidas para una estancia de pocas horas y no son adecuadas para pernoctar. Sin embargo, los datos revelaron que la media de estancia durante el primer semestre del año era de alrededor de 46 horas. Esta Institución estimó que estas instalaciones deben cerrarse y construirse otras similares a las existentes en Almería o Tenerife. De no actuarse así sería, cuando menos, necesario acometer importantes obras de acondicionamiento, mejorar la ventilación y habilitar un sistema de climatización.

También se instó al Cuerpo Nacional de Policía a introducir cambios en el protocolo de actuación, que aseguren la entrega de elementos de aseo y ropa limpia a cada detenido y su efectiva disposición mientras se encuentren en las instalaciones; la habilitación de contenedores específicos para el almacenamiento y destrucción de la ropa que visten los detenidos a su llegada, así como de las mantas que no puedan ser debidamente higienizadas; la instalación de una batería de duchas en el

módulo de recepción, así como, al menos, de una ducha por celda; o la instalación de un número suficiente de literas y el incremento de la dotación de mantas.

Se ha reclamado que cese la práctica de identificar a los detenidos con marcas de rotulador sobre la piel. Igualmente se ha indicado que debería informarse al Ministerio Fiscal de la presencia de posibles menores de edad, ya estén solos o vengan acompañados. En este aspecto llamaron la atención los resultados de las pruebas de determinación de edad que pudieron analizarse, dado que no ofrecen una horquilla de edad, sino un dato cerrado, lo que se compadece mal con los usos forenses en la materia. De igual modo, se indicó que el traslado de las personas con destino a centros residenciales no debería supeditarse a la conclusión de las gestiones con la totalidad del grupo de detenidos.

En el ámbito de la información se apreció que no se estaba distribuyendo el folleto editado por la Oficina de Asilo y Refugio sobre protección internacional y dicha información no se hallaba en lugar visible. Se ha indicado la conveniencia de que se entregue la referida documentación durante la permanencia en las instalaciones de primera acogida y de que ésta figure en varios idiomas en cada una de las celdas, manteniéndola en buenas condiciones de consulta. De igual manera, se ha insistido en que los funcionarios que tengan contacto directo con los extranjeros que llegan en patera realicen formación continua para mejorar la detección de víctimas de trata, así como que se refuerce la dotación de funcionarias de policía estableciendo, como parte del protocolo de llegada, que éstas mantengan entrevistas individuales y reservadas con aquellas mujeres que ofrezcan un perfil de potenciales víctimas de trata con fines de explotación sexual o laboral. En el próximo informe se dará cuenta de las respuestas de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y de la Fiscalía General del Estado sobre las conclusiones de esta visita (09015679).

6.2.3. Seguimiento de las visitas a los Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Ceuta y Melilla

En lo referente a las visitas realizadas a los dos CETI de las que se dio pormenorizada cuenta en el pasado informe anual, durante 2009 se ha hecho hincapié en la necesidad de establecer módulos familiares independientes en ambos centros. Tal conclusión tiene su fundamento en el tiempo medio de estancia en las instalaciones, que es de 285 días, pese a que el diseño de las instalaciones no contempló un alojamiento residencial prolongado. La Dirección General de Integración de los Inmigrantes ha comunicado que se establecerán módulos familiares en ambos centros, siempre que la disponibilidad de plazas lo permita y, que la ampliación del CETI de Melilla permitirá su adecuación a distintas necesidades, entre otras, las familiares. Dado el alto índice de ocupación de los centros, el establecimiento de dichos módulos puede ser puramente teórico, a salvo de la ampliación del centro melillense. La Dirección General ha comunicado asimismo las obras que se van a realizar, así como los planes adoptados para reforzar la formación del personal en la detección y atención a posibles víctimas de trata (08017156 y 08017158).

6.3. Menores extranjeros no acompañados

6.3.1. Determinación de la edad

Durante 2009 han aumentado de manera sustancial las quejas relativas a este apartado. La determinación de la edad cronológica mediante la realización de pruebas médicas -los métodos de Greulich y Pyle y de Dermijian son los más extendidos- es una cuestión profusamente estudiada desde un punto de vista médico-legal, existiendo una significativa coincidencia en que los errores que se producen en la aplicación de estos métodos plantean objeciones técnicas y éticas de envergadura. La literatura científica insiste igualmente en que las pruebas

que vienen utilizándose no se concibieron propiamente para fijar una edad, sino para apreciar el grado de maduración biológica. Al tiempo, se insiste en que los estudios disponibles no toman adecuadamente en cuenta aspectos raciales, étnicos, nutricionales, medioambientales, psicológicos y culturales, que tienen una influencia directa en el desarrollo y crecimiento de los sujetos, por lo que la comunidad científica reclama una reelaboración de las tablas de edad ósea que representen de manera adecuada una población pediátrica multiétnica.

Sin embargo, tanto por el conocimiento obtenido por las quejas llegadas a esta Institución, como por el análisis de los datos que figuran en la Memoria de la Fiscalía General del Estado correspondiente a 2008, se concluye que las citadas pruebas médicas son utilizadas cada vez con mayor frecuencia, constituyendo, en muchas ocasiones, el único criterio para fijar una edad probable.

A lo largo de 2009 han sido frecuentes las quejas alusivas a extranjeros, provistos de un pasaporte e incluso de un certificado de nacimiento del país de su nacionalidad, cuya minoría, a la vista de su apariencia física, se pone en cuestión. La única herramienta técnica con la que va a contar el fiscal para desvirtuar la edad fijada en un documento oficial, como es un pasaporte extranjero, es una prueba médica con amplios márgenes de error. Así, una asociación catalana exponía que un grupo de menores tutelados por la entidad autonómica, procedentes de varios países africanos, habían sido citados ante la Fiscalía a fin de informarles de que, al existir dudas sobre su minoría de edad, debían someterse a una prueba médica. Algunos menores afirmaban que ya se les habían realizado con anterioridad las citadas pruebas o bien consideraban que, al haber aportado un pasaporte de su nacionalidad en el que constaba su edad, no cabía duda sobre la misma. En las comparecencias realizadas ante el fiscal de protección, se les informaba de que la negativa a la práctica de la citada prueba sería considerada como un reconocimiento de su mayoría de edad, cesando por tanto la tutela de la

entidad pública y debiendo abandonar el centro de acogida en el que se encontraban (09020151 y relacionadas).

También se encuentran abiertas varias investigaciones para conocer las causas por las que el Instituto Madrileño del Menor y la Familia deriva a clínicas privadas a menores tutelados a fin de realizar pruebas de edad (08004216, 09016126 y 09018333).

Otro grupo significativo de quejas incide en la situación de aquellos menores a los que ya se les realizó una prueba médica, que sirvió de base para que el Ministerio Fiscal fijase su minoría de edad. Sin embargo, con motivo de su traslado a otra comunidad autónoma, al ser interceptados por algún cuerpo policial se les vuelve a realizar otra prueba cuyos resultados contradicen los de la anterior. Una asociación asturiana ha planteado varias quejas sobre esta cuestión. En una de ellas se analizó el caso de un menor, al que se le abrió un expediente de expulsión y llegó a estar ingresado en un centro de internamiento para extranjeros, a pesar de que existía una prueba médica anterior y documentación del país de su nacionalidad que establecían su minoría de edad (08005525).

En conexión con este último grupo de quejas, se han recibido también solicitudes de intervención de menores de edad que afirmaban haber sido tutelados por una comunidad autónoma distinta a la que se encontraban. Sin embargo, a pesar de aportar documentación acreditativa de lo anterior, se ha podido comprobar que ni estos datos, ni los resultados de las pruebas médicas realizadas figuraban en el Registro Central de Menores no Acompañados (08023287 y 08023296).

Especial mención debe hacerse a la situación planteada por un numeroso grupo de ciudadanos procedentes de varios países africanos, que permanecieron durante más de ocho meses bajo la tutela de la Comunitat Valenciana, sin que el Cuerpo Nacional de Policía tuviera conocimiento de su estancia en la citada comunidad autónoma. Los

interesados habían sido ingresados en un centro de protección por miembros de otros cuerpos de seguridad. Iniciada la investigación pertinente se pudo conocer que todos los interesados contaban con pasaportes de su nacionalidad que acreditaban su minoría de edad. Sin embargo, la dirección del centro en que se hallaban puso en conocimiento de la Fiscalía sus dudas acerca de la veracidad de la documentación así como de la minoría de edad, ya que su apariencia física parecía incompatible con esa circunstancia. Una vez realizadas las pruebas se consideró a los mismos mayores de edad y se iniciaron los trámites para su expulsión de territorio nacional, acordándose su internamiento. La visita girada por personal de esta Institución al centro de internamiento de Madrid, donde se encontraban, junto al examen de la documentación relevante recabada de las diversas administraciones han evidenciado serios déficits en la coordinación de las actuaciones y, en particular, en el examen de los datos disponibles en diversas bases policiales (p. ej., uno de los interesados había sido ya considerado mayor de edad en una prueba practicada en Canarias).

En esta actuación, y con independencia de las cuestiones relativas a la mejor explotación de la información a disposición de los cuerpos policiales, se ha dirigido una recomendación a la entidad de protección de menores valenciana a fin de que mejore su protocolo y dé cuenta de manera inmediata al Cuerpo Nacional de Policía sobre el ingreso de menores extranjeros no acompañados (08014324).

A la vista de las situaciones expuestas, se ha comunicado a la Fiscalía General del Estado la preocupación del Defensor del Pueblo por la forma en que se están llevando a cabo estas pruebas. También se ha recabado la colaboración de ese organismo para asegurar que el Registro Central de Menores Extranjeros no Acompañados alcance un grado de operatividad que evite la repetición de pruebas, y el incremento del grado de incertidumbre que ello comporta (09008825, 09014509, 09016126 y 09017580).

6.3.2. Declaración de desamparo. Alcance y cesación de la tutela

En informes anteriores ya se dio cuenta en este epígrafe de la recomendación dirigida a la Junta de Andalucía a fin de que dejara sin efecto una instrucción en la que, entre otras cuestiones, argumentaba la no necesidad de declarar formalmente la situación de desamparo, al considerar que los menores no acompañados se encontraban suficientemente protegidos al hallarse bajo la guarda de los servicios andaluces de protección de menores. Aunque la Administración autonómica ha manifestado coincidir con esta Institución en el fondo de la recomendación formulada, no puede acogerse dicha respuesta, puesto que la praxis evidencia que se siguen criterios contrarios a los que la resolución del Defensor del Pueblo pretende (07017623).

En el pasado informe se aludía también a la investigación abierta con la Consejería de Bienestar Social de Melilla, dado que el citado organismo no declaraba formalmente el desamparo de los menores extranjeros no acompañados bajo su guarda, ni asumía su tutela hasta que se consideraba acreditada la imposibilidad de su reintegración familiar. El citado organismo no ha corregido la práctica que fue objeto de un recordatorio de deberes legales, por lo que la Institución ha señalado con ocasión del cierre de la investigación su discrepancia con tales criterios (07012706).

Ya en 2009 se formuló una recomendación a la Consejería para el Bienestar y la Igualdad Social de la Junta de Andalucía, que ha sido admitida, por la que se instaba a introducir cambios en el protocolo establecido al alcanzar un menor tutelado la mayoría de edad. La queja de referencia aludía a que el interesado fue detenido, a su salida del centro de protección de menores, por agentes del Grupo Operativo de Extranjeros de Jerez de la Frontera (Cádiz) y se le abrió un expediente sancionador en

donde se dictó resolución de expulsión. No obstante, pudo comprobarse que el interesado tenía en trámite la autorización de residencia instada por la entidad de protección, por lo que se logró revocar la expulsión y que le fuera concedida una autorización de residencia por circunstancias excepcionales. Si bien el principio de colaboración entre los órganos administrativos permite que las entidades de protección comuniquen a la autoridad gubernativa las circunstancias de los menores que vayan a alcanzar la mayoría de edad, el contenido material de la protección que estos servicios deben dispensar hace necesario que, de actuarse de ese modo, se facilite en todo caso una información completa y exacta, que no induzca a error o cause efectos perniciosos (09004228).

De hecho, en otro caso ocurrido en La Línea de la Concepción (Cádiz), los servicios policiales no tuvieron en consideración las circunstancias concurrentes en el interesado, que seguía un proceso de integración sociolaboral, a pesar de que esta Institución se dirigió a la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía a fin de que revisaran su actuación y variaran la sanción de expulsión propuesta (08018462).

Por último, procede dar cuenta del inicio de diversas investigaciones con la Diputación Foral de Guipúzcoa, al objeto de corregir la práctica detectada de proceder al cese de la tutela cada vez que un menor tutelado por esa entidad pública se fuga de un centro de protección. La citada práctica contraviene las previsiones del Código Civil, por lo que se ha dirigido un recordatorio de deberes legales. La Diputación Foral ha indicado que se han dado instrucciones para corregir el referido criterio (09014084 y 09014505).

6.3.3. Problemas en la documentación de la residencia legal

A pesar de que las quejas en este ámbito continúan siendo numerosas, al final del año 2009 han comenzado a apreciarse cambios

positivos en un número creciente de organismos, tanto de la Administración General del Estado como de la práctica totalidad de las entidades de protección.

Continúan abiertas varias investigaciones, al objeto de conocer los motivos por los que varias entidades de protección de menores no han solicitado la autorización de residencia a favor de los menores tutelados, alegando que los mismos carecen de pasaporte. En estos casos el Defensor del Pueblo ha reiterado que la carencia de pasaporte puede suplirse con la tramitación de una cédula de inscripción (08018738, 09006641 y relacionadas).

Por otra parte, con motivo de una investigación iniciada con la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid, se tuvo ocasión de conocer la demora de más de 9 meses en la tramitación de una solicitud de autorización de residencia de un menor tutelado. Dicho organismo justificó la demora en atención a unas diferencias apreciadas entre la transcripción del nombre que la entidad de protección de menores canaria, tutora del menor, consignaba en la solicitud y el que aparecía en su pasaporte. Esta Institución comprobó que tales diferencias eran mínimas y no podían justificar la demora, por lo que se formuló una sugerencia -pendiente de respuesta al cierre del presente informe- a fin de que documente al menor (09006588).

Se han remitido asimismo dos recordatorios de deberes legales, dirigidos a las entidades de protección de menores asturiana y melillense, a fin de que no descuiden la obligación de instar cuanto antes la documentación de sus tutelados, a fin de que obtengan la autorización de residencia que les corresponde en el plazo establecido. La Administración del Principado de Asturias ha acogido favorablemente el referido recordatorio; en el otro caso las respuestas recibidas no se han considerado concluyentes (08001560 y 08004449).

La grave disparidad de prácticas detectada en los últimos años por esta Institución en lo tocante al acceso a la documentación de los menores ha motivado numerosas intervenciones del Defensor del Pueblo y ha hecho necesario trasladar al Ministerio Fiscal la cuestión con carácter general, ante las graves consecuencias que la incorrecta aplicación de la normativa ocasiona en el proceso de integración sociolaboral de aquéllos.

Al cierre del presente informe, se ha tenido conocimiento de la respuesta de la Dirección General de Inmigración a dos consultas (38/2009 «acerca de la autorización de residencia temporal a los menores no acompañados» y 39/2009, «sobre situaciones de los menores no acompañados»). De un lado, el referido centro directivo recuerda la necesidad de respetar los plazos previstos en la normativa general respecto de las autorizaciones de residencia, sin que quepa, por tanto, expedir autorizaciones de residencia a favor de menores tutelados con una duración inferior a un año. Por otra parte, zanja también la cuestión, aún discutida por varias subdelegaciones del Gobierno, respecto al régimen que han de seguir las renovaciones de las autorizaciones de residencia de los menores extranjeros no acompañados, que, tal y como reiteradamente ha recordado esta Institución, ha de ser el régimen general. Por último, recuerda la irrelevancia de que el menor alcance la mayoría de edad durante la vigencia de la autorización de residencia, que será renovada, a su caducidad por éste o por la entidad de protección, en función de la edad. El Defensor del Pueblo aprecia un alto grado de coincidencia entre sus criterios y los de la Dirección General de Inmigración, lo que es motivo de satisfacción, si bien resta aclarar varios aspectos complementarios (07024550 y relacionadas, 09004824 y 09006592).

Con relación a la falta de aplicación de la preceptiva retroacción de efectos a las autorizaciones de residencia dictadas a favor de menores extranjeros tutelados, se han realizado numerosas intervenciones. Las Delegaciones del Gobierno en el Principado de Asturias y en la Ciudad Autónoma de Ceuta, así como las Subdelegaciones del Gobierno en

Burgos, Guipúzcoa, Pontevedra y Zaragoza han corregido sus prácticas en este campo y admitido las sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados, revocando de oficio las resoluciones dictadas en las que no se había tenido en cuenta la fecha en la que los menores habían sido puestos a disposición de los servicios de protección de menores (07023904, 08013992, 08017157, 08019413, 09014312, 09014482, 09015630, 09015633, 09015722, etcétera).

Sin embargo, otras investigaciones con las Delegaciones del Gobierno en la Comunidad de Madrid y en la Ciudad Autónoma de Melilla, y las Subdelegaciones del Gobierno en Las Palmas y en Santa Cruz de Tenerife, continúan abiertas por no haberse recibido respuesta o no haberse apreciado un cambio de criterio en lo tocante a la retroacción de efectos (06009340, 07019913, 07025788, 07030695, 08000222, 08004449, 09004820, 09004830, 09014252 y 09015015).

Un ejemplo paradigmático de las nefastas consecuencias que para los menores extranjeros tutelados conlleva la incorrecta aplicación de la normativa sobre autorizaciones de residencia lo constituye el caso de un menor etíope, tutelado por la entidad de protección de menores madrileña desde los 13 años. Dicha entidad de protección no presentó la solicitud de autorización de residencia hasta que el menor cumplió 17 años. La Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid denegó la primera solicitud presentada, indicando que el menor carecía de pasaporte en vigor. Pocos meses antes de que el menor alcanzara la mayoría de edad, la entidad de protección de menores volvió a presentar una nueva solicitud, que fue archivada por la Delegación del Gobierno, alegando la proximidad a la mayoría de edad. Una vez el interesado abandonó el centro de protección, sin documentar, tras 5 años bajo la tutela de la entidad pública, fue detenido por funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, por estancia irregular, incoándosele un expediente de expulsión. La asociación que se dirigió al Defensor del Pueblo, formuló nueva solicitud de residencia, al amparo de lo previsto en el artículo 92.5 del Real Decreto

2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, que fue finalmente concedida. Sin embargo, esta Institución considera que el interesado cumplía todos los requisitos para ser documentado como menor de edad, y que sólo la negligencia y falta de coordinación de las administraciones obligadas a protegerle provocó que alcanzara la mayoría de edad sin documentación. Por ello se ha formulado una sugerencia a la Delegación del Gobierno en Madrid, aún pendiente de respuesta, a fin de que se proceda a documentar al interesado con una autorización de residencia de larga duración (08018741).

Para concluir este epígrafe debe darse cuenta de la recomendación que se dirigió a la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid, que ha sido aceptada, a fin de que se permita a los menores que tengan una madurez suficiente y, en todo caso, cuando cuenten con más de catorce años de edad, la realización del trámite de huellas necesario para la emisión de su tarjeta de residencia, sin necesidad de ir acompañados por un representante de la entidad de protección. A juicio de esta Institución, en el caso analizado se puso de manifiesto una confusión entre el alcance de la representación legal de un menor y la capacidad de obrar de éste, lo que llevó a impedir la realización de un trámite que el interesado podía realizar por sí mismo (07005481).

6.3.4. Traslados de menores entre comunidades autónomas y Registro Central de Menores no Acompañados

En informes anteriores ya se aludió a las nuevas situaciones detectadas a consecuencia de la movilidad de los menores extranjeros no acompañados entre comunidades autónomas. Durante el año 2009 este asunto ha motivado numerosas quejas, en especial sobre menores de edad que se encontraban bajo la guarda de entidades privadas en Madrid a

pesar de continuar bajo la tutela de la entidad de protección de menores canaria. En muchas de estas investigaciones se han formulado sugerencias a la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid, para que se efectúe un cómputo correcto de los efectos de la residencia legal de los menores tutelados desde el momento inicial de su puesta a disposición de una entidad de protección (09006592 y relacionadas).

El Defensor del Pueblo ha indicado igualmente a la misma Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid que la práctica seguida con estos menores de hacer coincidir la vigencia de las autorizaciones con el día de la mayoría de edad carece de respaldo legal. Al cierre de este informe se estaba a la espera de conocer el criterio definitivo del citado organismo sobre esta cuestión (08018280, 08018922, 09006590 y 09015015).

En lo referente a la tramitación de solicitudes iniciales de autorización de residencia presentadas ante la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid por la entidad de tutela canaria, han sido frecuentes las demoras, la petición a los menores de documentos de los que debe disponer el tutor, así como la apreciación de que la cercanía de la mayoría de edad impedía acceder a lo solicitado. Ha de consignarse, no obstante, que la práctica de dirigirse al menor y no al tutor para solicitarle documentación fue corregida por la delegación del gobierno. También se logró que el citado organismo dejara de documentar la residencia de los menores extranjeros tutelados con una autorización de residencia por circunstancias excepcionales en lugar de en régimen general (09004820, 09004823, 09004826, 09004828, 09004831, 09004843, 09006584, 09006590, etcétera).

Igualmente se han registrado problemas para los menores que llegaron a Madrid con una autorización de residencia resuelta por una de las subdelegaciones del gobierno canarias, con ocasión del trámite de renovación. El elenco de situaciones ha sido variado: no contestación de la

solicitud; ignorar el sentido positivo del silencio para las renovaciones; considerar no procedente la renovación, por haber alcanzado el menor la mayoría de edad; o tramitar la solicitud de renovación como una autorización de residencia por circunstancias excepcionales. Ante esta tesitura, el Defensor del Pueblo formuló un recordatorio de deberes legales al citado organismo, que no había recibido contestación en la fecha de cierre del presente informe, indicando los preceptos vulnerados tanto sobre el sentido del silencio administrativo en las renovaciones como sobre el plazo para resolver las solicitudes, que se ha visto acompañado de varias sugerencias relativas a los casos particulares analizados en cada queja (09003835, 09003837, 09004821, 09004835, 09004836 y 09004839).

Con carácter ilustrativo, puede aludirse al caso de uno de estos menores. Con ocasión de la renovación de su autorización de residencia, la entidad que ostentaba su guarda en Madrid por delegación de la Comunidad Autónoma de Canarias, adjuntó una declaración señalando que el interesado tenía garantizada su manutención y alojamiento así como su proceso de inserción sociolaboral, ya que se encontraba realizando un Programa de Garantía Social. Transcurridos siete meses, sin recibir respuesta a su solicitud, recibió una comunicación de la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid, en la que se indicaba que, al haber alcanzado la mayoría de edad, no procedía tramitar la renovación formulada. Esta actuación ocasionó que el menor no pudiera continuar su proceso de inserción laboral, ya que a pesar de contar con una oferta de empleo en el sector para el que se había formado, no pudo formalizarla ante la carencia sobrevenida de autorización de residencia. Desdichadamente la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid no acogió la sugerencia que formuló esta Institución, desatendiendo la renovación producida por silencio administrativo, lo que ha llevado a concluir la actuación dejando constancia de la discrepancia con la actuación de la Administración (09004838).

Dejando ya los casos de menores tutelados por Canarias y con residencia en Madrid, ha de señalarse que, en general, son cada vez más habituales las quejas de menores de edad, que han pasado por la tutela sucesiva de varias comunidades autónomas. Esto ha llevado a poner en conocimiento de la Fiscalía General del Estado la problemática detectada, a fin de propiciar la adopción de pautas que logren mejorar la coherencia global del sistema de protección (08001528).

Otro motivo de preocupación, del que también se ha dado traslado a la Fiscalía General del Estado y a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, son las notables carencias que presenta la implantación del Registro Central de Menores Extranjeros no Acompañados, que resulta ser una pieza básica para la coherencia del sistema que se reclama por esta Institución (09008110, 09008825 y 09017511).

6.3.5. Procedimientos de repatriación

A pesar de que, por los datos disponibles, el número de repatriaciones es muy escaso, las quejas relacionadas con irregularidades en la tramitación y notificación de los expedientes de repatriación no han decrecido de manera significativa. Por otra parte, en 2009 no se ha registrado ningún avance en la aprobación de un protocolo general que contemple el procedimiento para la repatriación de menores extranjeros no acompañados, que fue anunciado por la Dirección General de Integración de los Inmigrantes en enero del año 2008 (05040544).

Otra de las cuestiones que continúa sin resolverse adecuadamente es la de la eficacia de las garantías en el procedimiento de repatriación del preceptivo trámite de audiencia al menor. Sobre este particular, la Dirección General de Mayores, Infancia y Familias del Principado de Asturias ha aceptado la recomendación que se le formuló, a fin de que en los expedientes de protección de menores extranjeros no acompañados se

comuniquen con la mayor brevedad a la Delegación del Gobierno los datos personales del menor y de su familia que se puedan ir conociendo. La recomendación reclama también que, en cada caso, se elabore un informe en el que, previa evaluación de las circunstancias personales y familiares del menor, se dé traslado a la Administración General del Estado de la alternativa que se considere más beneficiosa para éste (08000447 y 08001560).

En ese mismo sentido se inició una investigación con la Diputación Foral de Guipúzcoa, tras la que, ya en los primeros días del año 2010 se formuló una recomendación, sobre cuya respuesta se dará cuenta en el próximo informe (09014084).

Otro asunto en el que no se han registrado avances es el cambio de la práctica seguida en Madrid de privar a los menores tutelados de su pasaporte desde el inicio de la tramitación del procedimiento de repatriación. Las razones alegadas por la delegación del gobierno y por la entidad de protección no resultan adecuadas, a juicio de esta Institución. Por lo anterior la investigación continúa abierta con la Comisaría General de Extranjería y Fronteras (06014463).

6.3.6. Situación de los extutelados

Durante 2009 se concluyó la investigación iniciada en su día con el Servicio Canario de Empleo, al explicar el citado organismo que los menores tutelados no son dados de baja al llegar a la mayoría de edad, sino tan solo reubicados en otra sección del registro, causando alta en la misma de forma automática si son titulares de una autorización de residencia (07030695).

Por otra parte, la Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Melilla ha continuado extinguiendo las autorizaciones de residencia de

las que son titulares los menores extranjeros tutelados, cuando éstos alcanzan la mayoría de edad, prescindiendo de todo tipo de procedimiento. Dicha práctica incumple notoriamente la normativa, por lo que se ha formulado un recordatorio de deberes legales, a fin de que se introduzcan medidas correctoras para garantizar el derecho de los interesados en los procedimientos de extinción de sus autorizaciones de residencia, especialmente en lo referente a la audiencia y a la notificación (07035145).

Con motivo de una investigación con la entidad de protección de menores madrileña (IMMF) se apreció que entre los criterios establecidos por el Grupo de Trabajo Regional de Menores Extranjeros no Acompañados para recomendar la documentación de menores tutelados que hubieran llegado a la mayoría de edad sin autorización de residencia, se incluía la mención a que «el interesado no se habrá opuesto a la ejecución de cualquier acuerdo de las administraciones públicas relacionado con su persona». La generalidad de esta previsión se consideró incompatible con el ejercicio de ciertos derechos, señaladamente el de acceso a la tutela judicial, por lo que se recomendó la eliminación de tal previsión o, cuando menos, que se modifique su redacción a fin de clarificar qué debe entenderse por «oposición» del menor. La respuesta recibida indica que la cuestión será discutida en el citado grupo regional. Dado que se ha continuado recibiendo quejas en el mismo sentido, se ha dado traslado del asunto al Ministerio Fiscal al objeto de que fije su posición sobre este asunto (06008132, 08018744 y 09012457).

También en lo que afecta a las solicitudes de autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales, ha de señalarse la recepción de quejas que señalaban cómo algunos órganos solicitaban de los interesados, ya mayores de edad, la aportación de certificaciones acreditativas del intento de su repatriación durante su minoría de edad. El citado requerimiento carece de base legal, y resulta contrario a la lógica, ya que el hecho de que el interesado alcance la mayoría de edad tutelado

por una Administración Pública evidencia de suyo la imposibilidad de su repatriación (09004820 y relacionadas).

En otro orden de cosas, procede dar cuenta del recordatorio de deberes legales cursado a la Delegación del Gobierno en el Principado de Asturias, relativo al acceso de datos policiales sobre menores. Tras el examen de un expediente de expulsión incoado a una persona que había permanecido bajo tutela de una entidad pública hasta su mayoría de edad, se pudo comprobar que toda la tramitación (desde la incoación hasta la resolución de expulsión) contenía información alusiva a las reseñas de las que fue objeto el menor desde su llegada a España. De hecho, la resolución de expulsión, llegaba a afirmar, en referencia a la situación del interesado mientras fue menor de edad, que «como consecuencia de los diversos trámites que se tienen que llevar a cabo con los menores en situación de desamparo, ya se tenía conocimiento de que el detenido tenía un carácter problemático». El Defensor del Pueblo ha manifestado su preocupación por el uso inadecuado de la base de datos policial sobre menores, que deben tener un carácter estrictamente confidencial. La Administración ha comunicado que toma nota del recordatorio formulado (08009743).

6.3.7. Visitas a centros

6.3.7.1. Seguimiento de las visitas realizadas en años anteriores

En primer término, ha de indicarse que ha concluido la investigación iniciada con motivo de la visita realizada en 2007 al Centro de Menores San José de Zaragoza, al haber aceptado tanto el Instituto Aragonés de Servicios Sociales como la Subdelegación del Gobierno en Zaragoza las recomendaciones para mejorar el protocolo de actuación con estos menores (07024550).

En lo que se refiere al Centro La Esperanza, de la Ciudad Autónoma de Ceuta, la Consejería de Asuntos Sociales ha comunicado que se están adelantando los trabajos para determinar la ubicación de un centro de nueva construcción. Se ha de destacar positivamente que la concepción de ese nuevo recurso pretenda diferenciar el dispositivo de urgencia -que en una zona de las características de Ceuta siempre resultará necesario- de un recurso residencial, hasta ahora inexistente. Asimismo, se da cuenta de las obras realizadas en el actual emplazamiento del centro para mejorar su habitabilidad. La investigación continuará centrándose en el traslado de los menores ubicados en los módulos prefabricados al edificio principal y en el desarrollo del proyecto de construcción de las nuevas instalaciones (08017157).

Continúa, asimismo, abierta la investigación iniciada tras la visita girada al centro de menores Fuerte de la Purísima en Melilla. En el informe correspondiente a 2008 se dio cuenta de las deficiencias observadas durante la visita de esta Institución, de las que se había dado traslado a la Consejería de Bienestar Social. La respuesta del citado organismo se limita a poner en cuestión las conclusiones de la visita, desatendiendo el hecho de que las mismas parten de un riguroso análisis efectuado in situ y que han sido corroboradas en lo sustancial por la Fiscalía, que también realizó una inspección 3 días antes de la efectuada por esta Institución.

Tampoco se ha obtenido una explicación satisfactoria para el hecho de que no se encontraban escolarizados los menores de 16 años, ya que en la respuesta recibida de la Dirección Provincial del Ministerio de Educación se afirma que todos los menores son escolarizados, mientras que la respuesta de la consejería melillense -que coincide en este punto con la impresión del personal de esta Institución durante su visita-, indica que esto no es así. Por último, siguen sin aclararse suficientemente las denuncias de malos tratos de los menores acogidos por parte de personal del centro, por lo que se ha solicitado una ampliación de información

tanto a la Fiscalía como a la entidad de protección de menores (08017155).

La investigación sobre los Centros de Atención a Menores Extranjeros (CAME) de Playa Blanca y Hondura (Fuerteventura) continúa abierta, tras haberse comprometido el Cabildo Insular a poner en marcha las mejoras planteadas en la recomendación que se le ha dirigido en 2009 relativa a varios aspectos del proyecto educativo y la organización de ambos centros (07030695).

Por lo que atañe al CAME de El Fondillo (Gran Canaria) se ha recibido informe de la entidad de protección de menores en el que se comparte la preocupación de esta Institución con relación a las condiciones de las instalaciones y se indica que está considerándose la subsanación de las deficiencias detectadas o el cierre del recurso. Asimismo, la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Las Palmas, ha informado de las reuniones mantenidas al objeto de poner de manifiesto las deficiencias detectadas por ese organismo. A la vista de lo indicado, la investigación continúa abierta (08010009).

6.3.7.2. Dispositivo de emergencia para la acogida de menores extranjeros no acompañados en Canarias (DEAMENAC) «La Esperanza» (Tenerife)

En diciembre de 2009 se volvió a girar visita al DEAMENAC de «La Esperanza», al objeto de realizar un seguimiento de la visita girada en el año 2007. A la llegada al centro, se tuvo conocimiento de que actualmente funcionan en el recinto dos centros independientes, La Esperanza II (DEAMENAC IV), situado en el ala del edificio que se encontraba en obras en agosto de 2007, y La Esperanza I (DEAMENAC III), que se corresponde con las instalaciones ya visitadas.

Según se ha podido constatar, el tiempo medio de estancia de los menores extranjeros no acompañados en los DEAMENAC se sitúa alrededor de los 18 meses y medio, considerándose los traslados a otras comunidades autónomas como la única vía para disminuir la presión sobre estos centros.

Llamó la atención que las nuevas instalaciones, con un período de funcionamiento inferior a 2 años, se hallaban en un estado de conservación deficiente. De hecho las obras de mejora de la estructura, acometidas en agosto de 2007, resultan difícil de distinguir.

En la reunión mantenida con la titular de la entidad de protección de menores, una vez finalizada la visita, se indicó que el objetivo del Gobierno autonómico canario es el cierre paulatino de los dispositivos de emergencia puestos en marcha ante las llegadas masivas de menores en los años anteriores. A su juicio, tras la entrada en vigor de la última reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, y ante la continua disminución de llegadas de cayucos durante el año 2009, los citados dispositivos de emergencia van dejando de cumplir la función para la que fueron creados.

A la vista del estado de las instalaciones y tomando en consideración las previsiones oficiales, esta Institución considera que resulta aconsejable plantearse una normalización del modelo de atención residencial de estos menores. Para afrontar con éxito esta tarea es necesaria una mejor coordinación entre los Cabildos y el Gobierno autónomo canario, a fin de arbitrar nuevas formas de colaboración en la protección de estos menores. En concreto, habría que tender a un modelo de recurso residencial de pequeño tamaño, adaptado a las necesidades de los menores, diferenciado por tramos de edad y especialmente dirigido a la inserción sociolaboral y a la preparación para la vida adulta, en los casos de los mayores de 16 años. Resulta también urgente abordar la

problemática de los menores con hábitos de adicción a diversas sustancias tóxicas, que siguen sin estar correctamente atendidos.

En otro orden de cosas, durante la visita se apreció que la incorrecta aplicación de la legislación en materia de documentación de menores extranjeros no acompañados, por parte de la representación de la Administración General del Estado en Canarias, incide negativamente en el proceso educativo de los menores, haciendo inviable su integración sociolaboral, una vez alcanzan la mayoría de edad. A pesar de las numerosas quejas recibidas y de las recomendaciones y recordatorios de deberes legales dirigidos a las Subdelegaciones del Gobierno en Las Palmas y en Santa Cruz de Tenerife, las deficiencias advertidas no han sido subsanadas, por lo que se ha dado traslado al Ministerio Fiscal de tal extremo, solicitando que supervise estas cuestiones (09022026).

6.3.7.3. Centro Materno Infantil de Oviedo. Unidad de Primera Acogida (UPA)

En noviembre de 2009, se giró la primera visita de esta Institución al Centro Materno Infantil de Oviedo, que consta actualmente de dos recursos de convivencia: el Área del Menor, para niños de 0 a 3 años de edad, y la Unidad de Primera Acogida, que acoge a menores de 12 a 18 años. Este centro no está dedicado de forma específica a menores extranjeros no acompañados. El centro es de titularidad pública y depende de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, a través del Instituto Asturiano de Atención Social a la Infancia y Adolescencia. Se halla ubicado en una zona residencial próxima al casco histórico de Oviedo, integrado en un entorno de viviendas e instalaciones universitarias con servicios públicos y deportivos, junto a una zona verde.

La visita se centró en la Unidad de Primera Acogida, situada en la segunda planta de uno de los módulos del complejo, con capacidad para

16 menores y que no tiene la consideración de un recurso residencial, dado que la estancia de los menores no debería alargarse más de 45 días.

En el momento de la visita había 14 menores, en su mayoría de nacionalidad marroquí, 3 españoles y uno de Costa de Marfil. Esta Institución tenía conocimiento de que durante el año 2008 el centro padeció una notable sobreocupación, aunque la situación se ha ido subsanando a lo largo de 2009. Sin embargo, continúan existiendo problemas en diversos aspectos relacionados con el proyecto educativo del centro. En particular, resulta urgente que se adopten medidas para el tratamiento de los menores que inhalan disolvente. Para facilitar el diagnóstico y la supervisión sería deseable que la entidad de protección promoviera la contratación de un equipo psicosocial especializado.

Asimismo, es necesario articular un equipo de enlace entre los centros de acogida a los que se derivan a los menores y el equipo educativo de la UPA, a fin de conseguir la continuidad del proyecto de integración y educativo personalizado. Debe también revisarse la decisión de no escolarizar a los menores (09020722).

6.4. Centros de internamiento de extranjeros

6.4.1. Seguimiento de las visitas realizadas en años anteriores

En el informe del pasado año se hizo alusión a la necesidad de adecuar las instalaciones del Centro de Internamiento de Extranjeros de Algeciras, visitadas en los años 2005 y 2006, dado que su ubicación en una antigua prisión provincial le confiere un marcado aspecto carcelario. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil sólo se ha mostrado favorable a realizar algunas reformas parciales, pero continúa defendiendo la rígida estructura del establecimiento, que justifica por motivos de seguridad. Así, con el fin de preservar la intimidad de los

internos, al finalizar el año 2008 se solicitó que se recubrieran de chapa perforada o se sustituyeran las rejas de los dormitorios y que se levantaran muros más altos en los inodoros existentes dentro de las celdas. No se ha accedido a tales peticiones, argumentando que para ello el centro debería estar vacío. Esta Institución discrepa de esa apreciación, ya que tal reforma podría acometerse en varias fases, trasladando sucesivamente a los internos, sin merma de la seguridad del centro. Por otra parte, debe celebrarse que se pintaran los dormitorios, así como que se dotara al centro de máquinas para el lavado y secado de la ropa personal de los internos, tal y como se solicitó en su día (06050410).

En el año 2008 se giró una visita a las instalaciones policiales de la Isla de las Palomas, Tarifa (Cádiz). Fueron creadas en el año 2006 como anexo al CIE de Algeciras para situaciones de emergencia y han sido objeto de una reforma integral que, en términos generales, se consideró positiva e incluso presentaban mejores condiciones para el internamiento que el propio CIE de Algeciras. No obstante, pudo comprobarse que las mismas funcionaban como un centro de internamiento, por lo que la ausencia de regulación de dicho centro a través de la preceptiva orden ministerial, la indefinición de su estatuto jurídico, así como la falta o insuficiencia de algunos servicios fundamentales, tales como el servicio médico, llevó a esta Institución a reclamar de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil un informe sobre estos aspectos.

El citado organismo ha indicado que las instalaciones continúan utilizándose únicamente cuando la capacidad del CIE de Algeciras se satura y, por ello, no aprecia indefinición de su estatuto jurídico que derive en ausencia o insuficiente dotación de alguno de los servicios fundamentales. El Defensor del Pueblo no puede coincidir con ese criterio, ya que la figura de un «anexo» no tiene encaje en la legislación reguladora de los centros de internamiento y, según consta, se ha solicitado directamente a las autoridades judiciales el internamiento de inmigrantes en esas instalaciones.

Por otra parte, la aludida Dirección General detalla en su respuesta las mejoras que se han introducido en las instalaciones y en el mobiliario, tal y como solicitó esta Institución. En lo que se refiere al servicio médico, manifiesta que está pendiente la asignación de un facultativo y de un diplomado de enfermería (08011335).

Por lo que se refiere al Centro de El Matorral, en la isla de Fuerteventura (Las Palmas), existe un compromiso asumido por el Ministerio del Interior para la reforma y ampliación del centro, en respuesta a las propuestas de esta Institución, y que incluye la demolición de algunos pabellones y construcción de otros de nueva planta, la reforma de los subsistentes, así como de las zonas de servicios generales y el techado de las zonas de comedores. Según el último informe recibido de la Dirección General de Infraestructuras y Material de la Seguridad, a comienzos de 2009 se inició el proceso para la ejecución de las citadas obras de ampliación y reforma, con un plazo de ejecución de 36 meses, si bien al cierre del ejercicio no se había obtenido del Ayuntamiento de Puerto del Rosario la preceptiva licencia municipal de obras pese a los reiterados requerimientos efectuados para su otorgamiento. Por ello, continuará la actuación de esta Institución ante los organismos implicados hasta la definitiva finalización de las obras (07030694).

En el pasado informe se detallaron las conclusiones de la visita girada en el año 2008 al Centro de Internamiento de Extranjeros de Barranco Seco, en Las Palmas de Gran Canaria, en las que, entre otras cuestiones, se reclamaron a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil diversas modificaciones en la estructura del centro, principalmente la dotación de mayor espacio para patios, sala de visitas de letrados y familiares. El citado centro directivo ha informado de la existencia de graves dificultades arquitectónicas para acometer las reformas sugeridas. Sobre otra de las conclusiones de aquella visita, la respuesta oficial incide en que los dormitorios cuentan con un elevado

número de camas para poder ajustarse a los niveles de capacidad, si bien en los dos últimos años la media de ocupación y el tiempo de estancia han ido disminuyendo, lo que ha permitido que los internos tengan más espacio y puedan elegir dormitorio o compañeros de estancia.

Asimismo, la Comisaría General de Seguridad Ciudadana está elaborando el plan de evacuación reclamado por esta Institución y tiene en agenda la impartición al personal de formación necesaria para superar situaciones de emergencia. Por otra parte, se comunicó que estaba estudiándose la posibilidad de instalar lavadoras y secadoras de uso con monedas o la instalación de lavaderos y tendederos en el patio. Ha de celebrarse que se hayan acondicionado la sala de curas y el despacho médico y, según se indica, se tramitarán las solicitudes necesarias para mejorar el servicio médico y dotar al centro de al menos un ordenador con acceso a Internet, para poder realizar las consultas médicas o profesionales que fueran necesarias.

Está también prevista la contratación de un trabajador social, aunque sólo los últimos 5 meses de cada año. La normativa que rige los centros de internamiento exige la dotación permanente de trabajadores sociales en cada establecimiento, por lo que se ha reclamado que se ponga fin definitivamente a esa situación de temporalidad (08010007).

También se ha recibido la respuesta elaborada por la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil relativa a la visita del Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid, cuyas conclusiones quedaron reflejadas en el pasado informe. Así, el citado centro directivo ha justificado el hecho de que los funcionarios portaran las defensas como una consecuencia de la reglamentación, si bien se ha comunicado que se restringirá la práctica de portarla en la mano, siempre que quede preservada la seguridad tanto de internos como de funcionarios.

De otro lado, preocupa a esta Institución que la Administración haya justificado la falta de ejecución de diversas mejoras por carencias presupuestarias. Entre estas mejoras se encuentra la instalación de pulsadores de llamada en las habitaciones y habilitación de un sistema de apertura y cierre centralizado en las puertas de los dormitorios y de acceso a los módulos, el incremento del número de mesas y sillas dada la alta ocupación del centro y mejora de las zonas de esparcimiento, la dotación de un trabajador social, la ampliación del servicio de limpieza en horario de tarde, así como la reforma de los locutorios.

Pese a ello, debe celebrarse que se aceptaran otras peticiones de esta Institución y que se haya procedido a dotar al CIE de lotes de productos higiénicos, a la instalación de dos lavadoras industriales para el lavado de ropa personal de los internos, a la revisión y reparación del sistema de calderas, y a la entrega a los funcionarios de la nueva uniformidad de trabajo del Cuerpo Nacional de Policía, que permita que éstos porten su número de identificación. En el mes de febrero de 2009 se realizó una nueva visita a este mismo centro en la que se comprobó que la limpieza continuaba siendo muy deficiente, por lo que se ha insistido en su urgente ampliación al horario de tarde y se ha solicitado igualmente una ampliación del horario asignado al segundo turno de comidas, debido a las quejas que en esta última visita formularon diversos internos (08007885).

También en el informe pasado quedaron reflejadas algunas cuestiones pendientes de contestación, tras la visita girada al Centro de Internamiento de Extranjeros de Hoya Fría (Santa Cruz de Tenerife), en 2007. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil ha participado que el plan de emergencia y evacuación reclamado por esta Institución no se había implantado, pese a los avances realizados en su elaboración. El centro había contado con un trabajador social contratado durante los años 2008 y 2009 y se estaba considerando la contratación de un DUE.

Con ocasión de aquella visita esta Institución expresó su disconformidad con la práctica de mantener reunidos a los inmigrantes que llegan en una misma embarcación dentro de una alambrada, tipo jaula, a efectos de identificación. A este respecto, se señala que la verja de seguridad es un elemento de organización y, en cualquier caso, los inmigrantes permanecen allí escasos minutos para, seguidamente ingresar en el establecimiento de forma ordenada y con las debidas garantías de seguridad. Dado que el número de inmigrantes llegados a la isla ha disminuido significativamente, la Administración manifiesta que actualmente la carpa instalada en el patio, que en el momento de la visita se encontraba saturada y en deficientes condiciones de habitabilidad, se utiliza habitualmente para realizar actividades de ocio y sólo de forma excepcional se emplea para acoger inmigrantes en momentos de llegada masiva. En atención a lo expuesto, se ha puesto fin a esta actuación, sin perjuicio de la supervisión que habitualmente se mantiene por esta Institución sobre cada uno de los centros de internamiento (07025789).

Por otra parte, esta Institución permanece a la espera de conocer el resultado de la encomienda de gestión firmada a favor de una empresa dependiente del Ministerio de Defensa, para la realización de los estudios técnicos conducentes a optimizar las infraestructuras policiales migratorias y a la definición de los criterios constructivos y funcionales que deben tenerse en cuenta para la construcción de los centros de internamiento de extranjeros (05040254).

6.4.2. Visitas a centros de internamiento de extranjeros en el año 2009

Durante el año en curso la Institución ha venido cumpliendo con su programa de visitas a centros de internamiento y otras dependencias administrativas. Dichas visitas pretenden principalmente facilitar un

seguimiento constante de la situación de las instalaciones más sensibles en atención a la limitación de derechos que en ellas se produce. Esta tarea habrá de verse necesariamente potenciada como consecuencia de la atribución al Defensor del Pueblo de la condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, que las Cortes Generales efectuaron mediante Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre.

6.4.2.1. Centro de Internamiento de Extranjeros de Barcelona

Este CIE está situado en un complejo policial ubicado en el polígono de la Zona Franca. La señalización viaria para llegar hasta él resulta deficiente. El edificio del centro es de nueva construcción. Su capacidad teórica máxima es de 178 plazas y la ocupación media desde 2007, año que entró en funcionamiento, se sitúa alrededor del 50 por 100.

En la visita se apreció el correcto estado general de las instalaciones, aunque resulta necesario dotar a los patios de zonas de sombra. El estado de limpieza en zonas comunes, dormitorios y baños era excelente. Debe también destacarse el sistema de organización del depósito de pertenencias de los internos y para la disposición de los útiles de aseo, que han de calificarse de modélicos.

A criterio de esta Institución, resulta necesario ubicar cámaras de seguridad en las zonas comunes que carecen de ellas, reforzar la presencia del facultativo en el centro, ya que se considera insuficiente su presencia tres días por semana, y dotar al centro con un servicio médico de carácter permanente.

La iniciativa emprendida para establecer una biblioteca con fondos en varios idiomas se considera muy positiva. Sería preciso que este servicio se pusiera en marcha finalmente y que se reforzaran sus medios

con juegos de entretenimiento, para aumentar la oferta de ocio a disposición de los internos.

El centro sólo tiene cubierto el puesto de trabajador social por cortos períodos de tiempo, y se ha reclamado su urgente contratación (09003280).

6.4.2.2. Centro de Internamiento de Extranjeros de Málaga

Como ya se ha puesto de manifiesto con ocasión de otras visitas, este establecimiento carece de las condiciones adecuadas para la función que tiene atribuida, ya que tiene graves problemas estructurales que provocan continuas humedades e incluso debilitan su estructura. La rigidez de los muros de carga impide la necesaria ampliación de patios, comedores, dormitorios y sala de visita, sin que las sucesivas reparaciones hayan mejorado sustancialmente su situación. Por ello esta Institución estima que debe ser sustituido por uno de nueva construcción.

No obstante, debe señalarse que desde la visita anterior, realizada en mayo de 2006, se han efectuado algunas mejoras dignas de mención, tales como la instalación de un plan de emergencia y evacuación, alicatado de la dependencia del servicio médico, y la colocación de televisores así como la instalación de toldos para sombra en el patio de hombres. También se valora de forma positiva la existencia de médicos adscritos de forma permanente, en horario de atención de mañana y tarde, pese a que persisten algunas carencias en cuanto a los medios materiales a su disposición. Como viene siendo habitual, el centro no dispone de trabajador social desde hace dos años.

En tanto no resulte viable el traslado a unas nuevas instalaciones, resulta necesario sanear las numerosas zonas con humedades, la instalación de un servicio de lavadora y secadora para el lavado de la ropa

de los internos, la colocación de elementos para que los internos puedan ordenar sus pertenencias en las habitaciones, la reparación e instalación de algunas de las puertas en los aseos de las habitaciones, la instalación de un aseo y de un toldo en el patio de mujeres, la reparación de las pilas, lavaderos y de la puerta del aseo de los patios de hombres, así como la instalación de un sistema de climatización.

Por último, ha de indicarse que se han registrado casos de ingreso de menores de edad en este centro, pese a la ausencia de una zona para familias con patio, dormitorio y aseo independientes. La zona denominada «tránsito», donde actualmente permanecen durante el día los niños junto a los adultos en cuya compañía se hallan, es un espacio de paso, de escasas dimensiones, totalmente enrejado y sin intimidad alguna. Dicho espacio resulta absolutamente inadecuado para la estancia de menores, siquiera de forma provisional (09019586).

6.4.3. Otras actuaciones en centros de internamiento

Esta Institución ha prestado una especial atención al internamiento de menores extranjeros. Así, se inició una investigación con el Director del CIE de Algeciras, a consecuencia de la queja de una asociación que comunicaba el ingreso de 4 ciudadanas subsaharianas acompañadas de sus hijos y que consideraba inadecuadas las instalaciones para la permanencia de menores. Según pudo conocerse, la Comisaría General de Extranjería y Fronteras dispuso el traslado de este grupo al CIE de Barcelona, donde se acondicionó un módulo separado del resto de internos y dotado de la necesaria infraestructura (09013290).

En otro caso, un Juzgado de Instrucción de Motril (Granada) acordó el internamiento de un amplio grupo de extranjeros llegados en patera, entre los que se encontraban dos presuntos menores de edad no acompañados, lo que determinó la solicitud de informe a la Fiscalía

General y a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil. El tema quedó aclarado al acreditarse que los 7 inmigrantes indocumentados que alegaban ser menores de edad habían sido sometidos a las correspondientes pruebas radiológicas, que estimaron una edad de entre 18 y 19 años en todos los casos, si bien en el auto de internamiento se consignó de forma errónea el año de nacimiento declarado y no el resultante de dichas pruebas de determinación (09002930).

También se envió a la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía en Motril (Granada) una sugerencia al objeto de que se acordara el cese del internamiento de un bebé de unos 13 meses de edad y sus progenitores, que fueron ingresados en el Centro de Extranjeros de Málaga tras su llegada en patera, dadas las deficientes condiciones de dicho centro para la estancia del menor, el embarazo de la madre y la formulación de una solicitud de asilo. La sugerencia no fue aceptada por la Comisaría General de Extranjerías y Fronteras, basándose en la inadmisión a trámite de la solicitud de asilo, la posible procedencia de los interesados de Nigeria y no de Sudán como habían manifestado, así como la existencia de dudas sobre que los adultos fueran los verdaderos padres del niño. Esta última circunstancia determinó un orden judicial de entrega del menor a los servicios de protección de la Junta de Andalucía. Esta Administración dictó un acuerdo de desamparo provisional que posteriormente revocó entregando de nuevo el niño a quienes decían ser sus padres, después de que el juzgado de instrucción autorizante del internamiento mantuviera una entrevista con los mismos y una vez que las autoridades nigerianas reconocieron la nacionalidad de estas personas. Finalmente se procedió a la devolución del grupo.

Por otra parte, el auto de internamiento se había dictado de forma colectiva, citaba legislación derogada, había sido emitido por un juzgado de instrucción, en lugar de por un juez de menores, tal y como determina el artículo 62.3 de la Ley de extranjería y sin el preceptivo informe del Ministerio Fiscal. Por ello, se dirigió un recordatorio de deberes legales a la

Comisaría General de Extranjería y Fronteras, que se halla pendiente de contestación al tiempo que se redacta este informe, a fin de que los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía apliquen con todo rigor las normas vigentes, dando cumplimiento a lo previsto en el citado artículo. En atención a las situaciones de los centros de internamiento, se recomendó también que, hasta tanto no se adecuen módulos familiares en los CIES y se garantice en los mismos la contratación de trabajadores sociales, no se solicite el internamiento en estos centros de adultos acompañados de menores de edad, derivándolos a centros de acogida humanitaria (09001058).

Otro de los temas de preferente atención por parte de esta Institución guarda relación con las denuncias de malos tratos a internos. Así, los tres casos de los que se ha tenido conocimiento han determinado el inicio urgente de actuaciones o el desplazamiento de asesores del Defensor del Pueblo a los centros implicados, en concreto, a los de Madrid y Barcelona.

En lo que respecta al caso investigado en el CIE de Madrid, una asociación refería en su queja que dos ciudadanos, de nacionalidad argelina y georgiana, resultaron lesionados tras unos disturbios y se acordó su aislamiento. En el momento de la visita de la Institución al centro, el mismo día en que se recibió la queja, los afectados ya no se encontraban en él, por lo que no resultó posible entrevistarlos, ni visionar las grabaciones del incidente, dado el tiempo transcurrido. No obstante, se tuvo conocimiento de la existencia de diligencias judiciales por tales hechos, por lo que, tras la recepción del expediente completo de los internos, se suspendió la investigación con el director del centro, que prosigue actualmente ante la Fiscalía General del Estado (09002158).

En otro caso se recibió la denuncia de la esposa de un ciudadano, interno en el CIE de Barcelona, que indicaba que éste había recibido una fuerte paliza, por lo que precisó varios puntos de sutura. Nuevamente

cuando la queja se recibió en esta Institución el interno ya no se encontraba en el centro, pese a lo cual, a la vista de la gravedad de lo relatado en el escrito de queja, se solicitó un informe sobre los hechos. La Jefatura Superior de Policía de Cataluña comunicó que el altercado tuvo lugar en el curso de un forcejeo a consecuencia del elevado estado de agitación del interno, y afirma que el mismo resultó levemente lesionado. Esta investigación continúa igualmente abierta con la Fiscalía General del Estado, al haberse puesto todos los hechos en conocimiento de la autoridad judicial competente (08018464).

En el mes de febrero de 2009 se investigó otra denuncia sobre malos tratos relativa al mismo centro. En este caso el interno sí se encontraba en las instalaciones, por lo que asesores de la Institución se desplazaron para practicar las actuaciones oportunas. En concreto, además de mantener una larga entrevista con el interesado, se examinó su expediente personal, el libro de visitas, el libro de incidencias sanitarias y el de tratamientos, así como la zona donde ocurrieron los hechos relatados. También se mantuvieron entrevistas con el director del centro y con personal de servicio en el momento en que se produjeron los hechos. Asimismo, se obtuvo copia de las grabaciones de las cámaras de seguridad de la zona en la que se habrían producido los hechos, si bien el lugar exacto donde habría tenido lugar el incidente investigado no cuenta con cámaras. Dado que se ha tenido conocimiento de que en el Juzgado de Instrucción numero 14 de Barcelona se siguen diligencias previas como consecuencia de dicho incidente, se ha suspendido la actuación con la Administración, aunque prosigue con el Ministerio Fiscal. Dicho organismo ha comunicado que se ha dictado auto de sobreseimiento provisional que está pendiente de recurso de reforma (09002818).

Debe mencionarse igualmente que esta Institución viene siguiendo el proceso de incorporación a los uniformes de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado del número de placa, lo que facilitará la identificación de los funcionarios de policía en caso de denuncias. Aun

cuando la instrucción dictada por la Secretaría de Estado de Seguridad preveía, en 2007, un período de implantación máximo de 6 meses, debe señalarse que en las visitas de supervisión que periódicamente se realizan a los CIES se aprecia que esta exigencia no es unánimemente atendida (07025798).

Por lo que respecta a la atención médica, se inició una actuación al tenerse noticia de la posible aparición de un brote de la denominada 'gripe A' en el CIE de Madrid, que resultó desmentida por su director, quien informó, además, de la existencia de un protocolo de actuación elaborado por los servicios sanitarios del Cuerpo Nacional de Policía, que marca las normas a seguir para casos de crisis epidémica. También se investigó la queja de un ciudadano, interno en ese mismo centro, que estaba pendiente de una delicada intervención quirúrgica y consideraba que no se le había prestado la debida atención médica. La investigación permitió comprobar su traslado al hospital en diversas ocasiones y la administración de los medicamentos pautados por los servicios médicos del establecimiento. El interesado fue finalmente puesto en libertad por decisión judicial (09016098 y 09022400).

6.5. Expulsiones y devoluciones

6.5.1. Atención y protección de ciudadanos en situación irregular víctimas de delitos

La Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, ha incorporado a la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, un precepto que otorga rango legal a la protección de mujeres extranjeras víctimas de violencia de género. Hasta el momento dicha regulación se hallaba en el Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, y se concretaba a través de

instrucciones. La principal novedad introducida es la posibilidad de concesión de una autorización de residencia provisional a la presunta víctima en tanto se tramita el procedimiento penal. Además, la modificación no parte de la consideración de que necesariamente deba derivarse una sanción administrativa de la situación de irregularidad, circunstancia cuya conveniencia fue apuntada por esta Institución en el Informe correspondiente al año 2005.

En el pasado informe se hizo amplia alusión a las investigaciones realizadas en relación con la trata de personas, tanto desde la perspectiva de la operativa policial, como en lo referente a la protección a las víctimas en el marco de las obligaciones internacionales y comunitarias que España tiene asumidas. Durante 2009 se han realizado actuaciones ante el Ministerio del Interior, el Ministerio de Igualdad y la Fiscalía General del Estado, que permiten constatar un creciente compromiso de las autoridades públicas en la lucha contra esta lacra, en la línea de lo apuntado por esta Institución. En particular, se dirigió una recomendación a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil para que se mejorara la protección dispensada a las personas que presentaran un perfil de víctima de trata y para que se mejorara la formación de las plantillas policiales encargadas de la persecución de este tipo de delitos, con vistas a una mejor detección de potenciales víctimas. La respuesta del citado centro directivo es expresiva de una progresiva toma de conciencia, y en ese sentido se tiene por una aceptación, aunque resultara preciso hacer un seguimiento de la misma para determinar en qué medidas concretas se traduce.

Debe también resaltarse la aprobación del «Plan Integral contra la trata de seres humanos con fines de explotación sexual» y la creación de un grupo constituido por 6 departamentos ministeriales para realizar un seguimiento de la situación y la adopción de medidas de defensa de los derechos de las víctimas. También se ha tenido conocimiento de la

existencia de trabajos para la aprobación de un plan de lucha contra la trata con fines de explotación laboral.

Por su parte, la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, ha modificado sustancialmente la legislación de extranjería para incorporar la Directiva 2004/81/CE del Consejo, de 29 de abril de 2004, anteponiendo la protección a la víctima y la persecución del delito a la persecución de la inmigración irregular. A pesar de las implicaciones transnacionales de la trata de personas, que exigen de esfuerzos concertados en los planos regional y mundial, a medio y largo plazos, es de esperar que el compromiso expresado por la Administración se traduzca en resultados positivos. Esta Institución permanecerá atenta para comprobar la eficacia de las medidas adoptadas y ha reforzado en sus protocolos de visita la atención a los medios de detección, protección y tratamiento a víctimas (08007909).

6.5.2. Actuaciones relacionadas con cuestiones de procedimiento

En el año 2007 se produjo un intento de entrada en territorio español a través de la frontera de Melilla de diez subsaharianos en un automóvil, que finalmente fueron rechazados y entregados a las autoridades marroquíes. La investigación, seguida con la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y con la Fiscalía General del Estado, ha permitido constatar que no se tramitó debidamente el procedimiento de devolución que la Ley de extranjería exige para estos casos (07035665).

La contravención de una prohibición de entrada permite proceder a la devolución del extranjero, pero en ocasiones sobrevienen circunstancias de carácter humanitario que desaconsejan la aplicación de tal medida. Así ha ocurrido en dos casos, tramitados ante la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid y la Subdelegación del Gobierno en Málaga, en

los que los extranjeros afectados tenían fecha para la celebración de matrimonio con ciudadanos españoles. La Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid no aceptó la indicación de esta Institución y al cierre del presente informe no se disponía de la respuesta de la Subdelegación del Gobierno en Málaga. También se están investigando las circunstancias en que se produjo la devolución de un ciudadano marroquí sometido a diálisis, ya que la devolución pudo poner en grave peligro su vida y constituir un trato inhumano (09011886, 09018695 y 09022315).

En otra investigación se remitió una recomendación a la Subdelegación del Gobierno en Granada, tras tenerse conocimiento de que a finales del año 2008 se había dictado una resolución colectiva para la devolución de 62 inmigrantes que arribaron a las costas de Motril. Ocho de los devueltos eran menores de edad, entre los que se encontraba una niña de cuatro años que fue ingresada con sus padres en el CIE de Málaga y devuelta a Nigeria con su familia, tras permanecer casi un mes en ese establecimiento. El automatismo y la falta de individualización observada en este procedimiento impedía garantizar en su plenitud el principio de contradicción y el derecho de defensa de los interesados, implicando asimismo que se vaciara de contenido el eventual control judicial, al impedir al juzgador conocer las razones por las que se adoptaba la decisión administrativa sancionadora de prohibición de entrada por el plazo máximo de tres años que llevaba aparejada tal resolución.

Ha de celebrarse que la citada subdelegación aceptara dicha recomendación e impartiera instrucciones a la plantilla policial de Motril para que las resoluciones que acuerden la devolución de un extranjero sean dictadas de forma individual, motivándose de forma suficiente la elección del plazo de prohibición de entrada (08019815).

En otro orden de cosas, ante la constatación de la disparidad de criterios existente sobre la necesidad de decretar expresamente la cancelación de la prohibición de entrada aparejada a la devolución, así

como sobre el cómputo del plazo de prescripción, se ha solicitado a la Dirección General de Inmigración que imparta instrucciones al respecto (09006500).

En otra investigación se constató que las autoridades policiales de Bilbao (Vizcaya) procedieron a la detención y traslado al CIE de Madrid de un ciudadano argelino para proceder a su devolución, sin ofrecerle la preceptiva asistencia letrada. Tras la intervención de esta Institución se subsanó la posible indefensión del interesado, ofreciéndole dicha asistencia en el centro de internamiento. No obstante, la investigación ha puesto de manifiesto cierta falta de comunicación entre las autoridades policiales y el Colegio de Abogados de Vizcaya, que debería subsanarse (08008199).

En el año 2007 se hizo referencia a la indebida expulsión por parte de la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid de un ciudadano con importante arraigo familiar en España, por la presunta comisión de un delito leve, sin tomar en consideración que se le había concedido la segunda renovación de su autorización de residencia por silencio positivo. Tras la insistencia de esta Institución, se ha revocado la orden de expulsión, y actualmente la Administración está evaluando la procedencia de concederle la autorización de residencia que le correspondía (06000816).

En otro supuesto, se internó en el CIE de Madrid y se pretendió expulsar a un familiar de un ciudadano de la Unión a quien se le había denegado la correspondiente tarjeta por razones de orden público aplicando las normas del régimen general de extranjería, prescindiendo de que la normativa comunitaria exige la tramitación de un procedimiento sancionador con garantías añadidas, y además sólo permite el internamiento en circunstancias muy excepcionales, que no concurrían en este caso. Tras la sugerencia de esta Institución se archivó el

procedimiento de expulsión, quedando en libertad el interesado (09006493).

También se apreció el retraso en la notificación de una orden de expulsión a un extranjero, interno en el CIE de Málaga, hasta el momento inmediato anterior a la materialización de dicha orden. A la luz de otras investigaciones, la demora en estas notificaciones debe considerarse una práctica habitual de la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de Málaga. Por ello, se ha recordado a la Comisaría Provincial que esta práctica no respeta el derecho a la tutela judicial efectiva y contraviene abiertamente el articulo 106.1 de la Constitución Española, por el que la actuación administrativa ha de estar sometida al control de legalidad de los tribunales (09021419).

La Subdelegación del Gobierno en Alicante consideró indebidamente fundada una petición de revisión de una orden de expulsión y por ello comunicó su negativa a la petición, sin sujetarse a las normas mínimas procedimentales en cuanto a información sobre recursos y formas de los actos administrativos. El recordatorio de deberes legales que esta Institución formuló fue acogido, dictándose nueva resolución con sujeción a Derecho (08023651).

En el pasado informe se señalaba la discrepancia de esta Institución con la operativa seguida en la Comisaría de Policía de Eivissa para acceder a los domicilios de los ciudadanos extranjeros detenidos en la vía pública y que no portaban su pasaporte. La justificación de la Jefatura Superior de Policía de Illes Balears no se ha considerado convincente, por lo que se ha elevado la cuestión a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil. A criterio de esta Institución, esta práctica no debería limitarse a los casos en los que no resulte posible disponer del pasaporte por otros medios. También debería documentarse por escrito la conformidad previa de los interesados con el acompañamiento y acceso a su domicilio (08005855).

En otro caso las autoridades de frontera de Ceuta ignoraron una resolución que reconocía a una ciudadana marroquí la residencia permanente y ordenaron su devolución. Esta grave irregularidad ha dificultado grandemente el retorno a España de la interesada, condicionado a la desaparición de la prohibición de entrada aparejada a la devolución. La intervención de esta Institución ante las autoridades implicadas ha agilizado su regreso (09012693).

6.5.3. Intervenciones relativas a la ejecución de las expulsiones y a la proporcionalidad de la sanción impuesta

Como en años anteriores, se han recibido numerosas quejas solicitando la revocación de la expulsión y su sustitución por multa en los casos de infracciones por estancia irregular. La evaluación de cada una de las quejas recibidas motivó la formulación de sugerencias a distintas delegaciones y subdelegaciones del Gobierno (Alicante, Almería, Girona, León, Madrid, Valencia, etcétera) con un grado de aceptación relativo.

En general, la actuación del Defensor del Pueblo ha estado encaminada a supervisar la proporcionalidad de la medida de expulsión. En este sentido se ha recordado que la jurisprudencia viene señalando cómo la sanción principal frente a la irregularidad administrativa es la multa, requiriendo la expulsión una motivación específica y complementaria a la pura permanencia irregular del extranjero. En estas circunstancias es altamente relevante el arraigo y los vínculos familiares, como la existencia de hijos de nacionalidad española y la de un cónyuge o hijos con residencia legal.

Finalmente en este año, la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, ha dado traslado de su posición sobre la revocación de las expulsiones en los casos antes citados a las distintas delegaciones y

subdelegaciones, recordando la línea jurisprudencial citada. A partir de ese hecho, esta Institución supervisa los casos que recibe para determinar si los criterios generales se atienden debidamente. En esta labor se presta especial atención a situaciones en las que se acredita cumplir con los requisitos para la obtención de residencia por circunstancias excepcionales o al hecho de ser progenitor de un menor español, recordándose asimismo la doctrina del Tribunal Supremo respecto a la posibilidad de conceder autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales al amparo del artículo 31.3 de la Ley de extranjería (08006125, 08006584, 08009677, 08016677, 08018405, 08020805, 09000274, 09006013, 09006584, 09008139, 09011266, 09012344 y 09014065, etcétera).

En el caso de ciudadanos extranjeros que, tras decretarse la expulsión han contraído matrimonio con ciudadanos españoles, esta Institución ha recordado la necesidad de evaluar las circunstancias sobrevenidas. Con similar alcance se han realizado intervenciones para posibilitar la obtención de visados a extranjeros casados con españoles que en su día fueron expulsados y figuran como no admisibles en el Sistema de Información Schengen (SIS). Sobre esta cuestión la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares afirma que desde la revocación de la expulsión hasta que el ciudadano desaparece de la lista SIS pueden pasar varios meses, mientras que la Comisaría General de Extranjería y Fronteras sostiene la inmediatez del cese de la prohibición de entrada. La investigación continúa abierta para aclarar la operativa seguida en estos casos (08019470, 08024309, 09011852 y 09018040).

6.5.4. Incidencias en la ejecución de la expulsión

A lo largo de 2009 se iniciaron investigaciones sobre las incidencias producidas ante el intento de repatriación de un ciudadano senegalés. La Comisaría General de Extranjería y Fronteras manifestó que el extranjero

se resistió de forma agresiva para evitar su embarque e insistió en que la operación se realizó utilizando la fuerza mínima imprescindible. Esta Institución continuará sus actuaciones, dado que, tras el visionado de las imágenes grabadas y tras evaluar el informe oficial, no parece que la actuación fuera proporcionada (09011962, 09012177 y 09012842).

La situación en el CIE de Málaga de un ciudadano boliviano que intentó suicidarse mientras se encontraba interno y que falleció tras ser expulsado, motivó la intervención de esta Institución. El interesado estaba sometido a tratamiento psiquiátrico por depresión y había protagonizado varios intentos de autolisis. Esta Institución concluyó la improcedencia de la expulsión hasta no haber constatado la mejoría de su estado psíquico (08017028).

6.5.5. Problemas de coordinación entre instancias judiciales y los organismos resolutorios y ejecutores de las expulsiones

La descoordinación apreciada en ocasiones entre los órganos judiciales y los organismos cuya función es resolver y ejecutar las expulsiones de los extranjeros ya fue objeto de consideración en el anterior informe.

En uno de los supuestos investigados el afectado se vio privado de libertad por 6 días. Esta Institución recordó a la Subdelegación del Gobierno en Málaga su deber de respetar el artículo 106.1 de la Constitución, poniendo todos los medios a su alcance para evitar la ejecución de resoluciones administrativas, antes de que el órgano judicial se pronuncie sobre las solicitudes de medidas cautelarísimas presentadas, así como su obligación de dar cumplimiento inmediato a los autos que acuerden la adopción de medidas cautelares, en virtud de lo dispuesto en el artículo 134.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

En los mismos términos se formuló un recordatorio a la Comisaría Provincial de Málaga, señalando, igualmente, la obligación de poner en conocimiento del Juzgado de Instrucción que autorizó el internamiento cualquier circunstancia en relación con la situación del extranjero internado, en virtud de lo establecido en el artículo 153.6 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero. El recordatorio fue aceptado y se difundió a todas las unidades implicadas, dependientes de la Comisaría Provincial de Málaga. No obstante, con motivo de otra investigación realizada con el CIE Valencia, hubo de realizarse una recomendación a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, que la ha aceptado, para que se dicten instrucciones generales a los centros de internamiento sobre esta cuestión (07031950, 07036316 y 08000843).

Durante 2009 también continuó la investigación sobre las causas de la demora en la notificación de la suspensión de una ejecución de la expulsión, a los servicios policiales o a la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid. A juicio de esta Institución, la notificación al interesado no suple la obligación del Juzgado de comunicar a la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid la resolución adoptada, conforme a lo establecido en el artículo 134.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio. El incumplimiento de esta previsión motivó que el extranjero permaneciera internado durante 11 días, al desconocer los funcionarios policiales la existencia de un auto dictado 3 meses antes (07031240).

En otro caso, se procedió a ejecutar una expulsión administrativa por estancia irregular, pese a que al tiempo de la ejecución únicamente procedía la expulsión judicial, al haber sido condenado el extranjero por un Juzgado de lo Penal. La Fiscalía se opuso a la expulsión, que se ejecutó sin la preceptiva autorización judicial, contraviniendo lo establecido en el artículo 89 del Código Penal. Esta Institución solicitó la depuración de las

responsabilidades disciplinarias que puedan existir y la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil ha comunicado el inicio de los trámites (09005697).

6.6. Centros de gestión administrativa

6.6.1. Oficinas consulares

6.6.1.1. Atención y comunicación con las dependencias consulares

Con ocasión de diversas quejas sobre 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, se iniciaron dos investigaciones ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares. Según ha indicado dicho centro directivo, la asignación de cita a través de la página web se emplea para este servicio desde septiembre de 2008, principalmente para evitar largas esperas a los ciudadanos. Asimismo se permite el envío por correo certificado para los usuarios que no tienen acceso a Internet, o que viven fuera de Madrid, que son despachados en un tiempo medio de 15 días. No obstante la Administración anunció su intención de perfeccionar el sistema de asignación de citas para evitar el acaparamiento de las mismas, a través de un registro de empresas y de particulares solicitantes de cita. Al cierre de este informe continúa la investigación, dado que, en atención a las quejas que continúan recibiéndose, la situación del servicio central de legalizaciones no puede considerarse normalizada (08017342, 08018098 y 08018826).

Parecida situación se registra en el referido servicio en lo tocante a la información telefónica. La Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares ha comunicado que el número de llamadas telefónicas es tan

elevado que no se dispone de personal suficiente para atenderlas, aunque otras unidades colaboran en ese cometido. Según el informe oficial, sólo un aumento de los efectivos de personal cualificado podría paliar el problema. En consecuencia, esta Institución continúa sus actuaciones (08017342).

En cuanto a los medios humanos y materiales de las oficinas consulares, el informe del pasado año dio cuenta de la situación que afectaba al Consulado General en Lima (Perú). La Dirección General del Servicio Exterior comunicó que la necesidad de incrementar el personal de esta dependencia estaba pendiente de la decisión de la Comisión Interministerial de Retribuciones. Esta Comisión informó favorablemente la incorporación de 75 contratados laborales para el conjunto de la estructura exterior consular. Esta Institución se dirigió al citado consulado, a fin de conocer si el aumento de personal había paliado las carencias detectadas, quien señaló la necesidad de prorrogar determinadas contrataciones. Finalmente la Dirección General del Servicio Exterior, a través de la Subdirección General de Personal, ha autorizado las renovaciones (07036276).

Otro consulado en una situación similar, pese a haber recibido refuerzos de personal, es el Consulado General en Quito (Ecuador). Como se ha indicado en informes anteriores, se han realizado esfuerzos importantes para mejorar la atención general y la descongestión de sus servicios se vincula a la plena operatividad del Consulado General en Guayaquil. No obstante, de acuerdo con la información disponible, a lo largo de 2009 se ha logrado disminuir la demora en la recepción y resolución de los procedimientos, que en algunos tipos de visados triplicaban el plazo máximo fijado normativamente (06042439).

Respecto al Consulado General en Guayaquil, dicha dependencia comenzó a expedir algunos tipos de visados. Durante 2009 ha estado pendiente de la adaptación de espacios para asumir la tramitación de

todas las solicitudes de visado de los residentes de su demarcación consular (07018713).

En otra actuación se ha tenido noticia de la mejora del sistema de atención a los usuarios en el Consulado General en Sao Paulo (Brasil), como consecuencia del traslado a una nueva sede y de la implantación de medidas que, al decir de la Administración consular, han logrado agilizar la atención al público. De acuerdo con la información facilitada, se ha logrado atender en el día a todos los interesados (08004567).

Por último, en cuanto a las garantías en el sistema de obtención de citas a través de Internet, esta Institución supervisó el funcionamiento de este sistema en el Consulado General en Lima, como consecuencia de una queja de una ciudadana que vio denegada su solicitud de visado de residencia para trabajo. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, el recurso de reposición interpuesto contra la denegación fue estimado, al acreditarse que había solicitado cita dentro del plazo establecido reglamentariamente, y el visado fue emitido (09005773).

6.6.1.2. Supervisión de los criterios generales de actuación consular

Una vez más, el Defensor del Pueblo ha de mostrar su preocupación ante las prácticas detectadas en varios consulados, por las que se incumple el deber que incumbe a la Administración de registrar todas las solicitudes que se presenten, en virtud de lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. A título ilustrativo, puede referirse que esta Institución dirigió a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares un recordatorio de deberes legales, referido a la actuación del Consulado General en Bogotá (Colombia), al apreciar que se había vulnerado el derecho de la interesada a recibir una notificación en la que se detallaran los motivos por los que se denegaba o, en su caso, se

inadmitía a trámite una solicitud de visado. La oficina consular se limitó a comunicar verbalmente que no consideraba correcta la representación legal que ostentaba sobre una menor y no iba a recibir la documentación.

Asimismo, con ocasión de esta investigación, el Defensor del Pueblo ha dejado constancia ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares de su preocupación ante la contradictoria valoración que, respecto de un mismo requisito, realizan dos organismos de la Administración en un mismo expediente administrativo. En este caso la Subdelegación del Gobierno en Barcelona concedió en trámite de recurso la autorización de residencia por reagrupación familiar. Sin embargo, el Consulado General de España en Bogotá, evaluando de nuevo el alcance de la representación legal que la interesada tenía acreditada, no consideró que la misma fuese suficiente. La investigación se encuentra abierta al tiempo que se redactan estas páginas (07029983).

Pasando a otra cuestión, hay que señalar que finalmente no ha sido atendida la recomendación que en su día realizó esta Institución a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, a fin de que las oficinas consulares dilataran la exigencia de suscripción de una póliza de seguro, hasta la resolución favorable de una solicitud de visado de corta duración. La Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares ha comunicado que el Reglamento (CE) n.º 810/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, por el que se establece un código comunitario sobre visados, ha mantenido esta exigencia como un requisito para la tramitación de la solicitud. La delegación española se alineó con los planteamientos del resto de los Estados miembros, favorables a esta previsión por considerar que facilita la tramitación de los visados en las oficinas consulares. El único progreso registrado en el Reglamento CE ha sido el de permitir una mayor flexibilidad para los visados de múltiples entradas (05021860).

En cuanto a las garantías que debe seguir cualquier procedimiento administrativo, el Defensor del Pueblo realizó un recordatorio de deberes legales, al apreciarse que el Consulado General en Quito había dictado una resolución denegatoria con anterioridad al plazo establecido para atender un requerimiento de subsanación de un expediente. La Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares aceptó dicho recordatorio y la sugerencia formulada sobre el caso particular, por lo que procedió a revocar la denegación del visado en cuestión y reiniciar su tramitación para resolver lo procedente (06035498).

En otras situaciones similares la sugerencia de esta Institución no ha sido acogida. Así ocurrió en un caso en el que la oficina consular en Accra (Ghana) denegó las solicitudes de visado de residencia por reagrupación familiar de las hijas del compareciente, por entender que no se había efectuado la subsanación requerida en el plazo normativamente previsto. La aportación de la documentación requerida se produjo en vía de recurso, cuando ya era firme la resolución administrativa. Por tanto, desde una perspectiva formalista, la decisión adoptada en la resolución del recurso de reposición, desestimatoria de los visados solicitados, podría considerarse ajustada al ordenamiento jurídico. Sin perjuicio de lo anterior, esta Institución recordó que la aspiración del Derecho administrativo es asegurar el acierto de las decisiones de la Administración desde el punto de vista del interés público y, al propio tiempo, garantizar el respeto a los derechos de los administrados. Durante la investigación realizada se comprobó que el compareciente había obrado en todo momento diligentemente y con buena fe y que el retraso en la presentación obedeció a la lentitud de los trámites de legalización. Puesto que una de las hijas del compareciente había alcanzado los 18 años durante el procedimiento, a juicio de esta Institución, razones de economía procedimental y, fundamentalmente, de proporcionalidad, justificaban tomar en consideración la documentación aportada junto al recurso de reposición (09001649).

Esta Institución hubo de actuar de forma urgente ante una queja que evidenciaba la imposibilidad en que se encontraba una madre y sus hijos, de nacionalidad gambiana, para obtener los visados que les permitiera regresar a nuestro país donde disfrutan de la autorización de residencia permanente, al haber sido retenidos los pasaportes y las tarjetas de residencia por el padre de familia. Al carecer de la documentación preceptiva el Consulado en Dakar (Senegal) había inadmitido a trámite las solicitudes. Tras la actuación del Defensor del Pueblo el organismo consular se comprometió a facilitar los trámites de expedición de los visados (08014732).

Otro grupo de quejas que viene teniendo reflejo en los informes anuales de esta Institución es el relativo a la escasez o falta de motivación de las denegaciones de visado. En 2007 se formuló una recomendación a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares para que las resoluciones denegatorias de visados de estudios contuvieran, al menos, la información exigida en la disposición adicional sexta del Reglamento de extranjería. La recomendación fue aceptada y se impartieron las instrucciones oportunas a las oficinas consulares. Sin embargo, al persistir los problemas, durante 2009 se ha solicitado sin éxito al mismo centro directivo que impartiese instrucciones con respecto al contenido de la motivación en las resoluciones de los visados de residencia por reagrupación familiar de ascendientes. Según se comprobó, varios consulados con un elevado volumen de expedientes de visados, hacen constar, con bastante frecuencia, como única motivación para denegar estos visados una referencia a la ausencia de dependencia económica o a que no se considera acreditada la necesidad de autorizar la residencia en España.

El Defensor del Pueblo ha recordado a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares que las resoluciones denegatorias de estos visados deben contar con una motivación suficiente que, en estos supuestos, en los cuales ya ha existido un pronunciamiento favorable de

otro órgano de la Administración, debe extremarse. El ciudadano tiene derecho a conocer si han sido hechos nuevos, no conocidos por la autoridad gubernativa, los que han determinado la denegación del visado de residencia, o si se ha realizado una evaluación contrapuesta a lo ya apreciado por la autoridad gubernativa que concedió la autorización de residencia; así como también tiene derecho a conocer el razonamiento lógico-jurídico que justifica la decisión (07028885 y 08018386).

Por lo que respecta a los visados de estancia, esta Institución ha dirigido un recordatorio de deberes legales y una sugerencia con motivo de una resolución denegatoria dictada por la Embajada de España en Bagdad (Irak), en la que se señalaba la necesidad de concretar en las resoluciones denegatorias las normas que fundamentan tal decisión, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de extranjería y en la fórmula de aplicación prevista en la Instrucción Consular Común, a la que dicho Reglamento se remite. Al cierre del presente informe se estaba a la espera de la respuesta de la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares (09008480).

Con motivo de la denegación de un visado de estudios se supervisó el sistema de notificación de los actos administrativos en el Consulado General en Lima. Según pudo determinarse, la mentada oficina consular decidió prescindir de las notificaciones al domicilio de los interesados por las deficiencias que presenta el servicio de correos peruano, que al parecer no devuelve los acuses de recibo con las fechas y firmas de recepción de los requerimientos o notificaciones. Además, según se señalaba en el informe oficial, existen numerosas zonas en Perú en las que, por razones de seguridad, ninguna empresa accede a realizar el servicio de entrega de correo. Por estos motivos se ha optado como alternativa por utilizar las posibilidades que ofrece Internet, mediante la publicación de listas que permite al interesado conocer el momento en el que puede personarse a recoger la notificación en el Consulado General. A juicio del Defensor del Pueblo el sistema de notificación resulta razonable, atendidos los

razonamientos expuestos, aunque esta opinión no puede considerarse definitiva hasta no contrastar su impacto en el volumen de notificaciones (08004793).

Por lo que se refiere a la tramitación de visados para cónyuges de ciudadanos de la Unión en el Consulado General de España en La Habana (Cuba), el anterior informe dio cuenta de la investigación relativa a la procedencia de solicitar para los visados de entrada como familiar de un ciudadano de la Unión Europea la acreditación de la voluntad del ciudadano comunitario de reagrupar, bien mediante declaración personal en el Consulado, bien mediante otro modo que deje constancia fehaciente de dicha voluntad. Esta Institución considera que la Directiva 38/2004/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, y el Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, no amparan la exigencia de un acta notarial de manifestaciones en la tramitación de visados de entrada de familiares de ciudadanos comunitarios beneficiarios de dicha normativa. Asimismo esta situación está provocando graves perjuicios a los ciudadanos y constituye un obstáculo al derecho a la reagrupación familiar y a la vida en familia, que tiene además relevancia en cuanto supone una indebida cortapisa al ejercicio de los derechos y libertades derivados del ordenamiento de la Unión Europea. Por todo ello el Defensor del Pueblo dirigió una recomendación a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares instándola a que impartiese instrucciones para suprimir la referida exigencia. La Administración no ha acogido el criterio de esta Institución, por entender que la exigencia en la fase de tramitación de visado de acta notarial de manifestaciones del reagrupante comunitario se ajusta a la normativa sobre reagrupación en régimen comunitario; justificación ésta que no puede compartirse.

Adicionalmente, en esta investigación se tuvo conocimiento de las dificultades que padecen actualmente muchos ciudadanos para tramitar un acta de manifestaciones ante los notarios españoles como la solicitada, ya que sus peticiones son reconducidas a la tramitación de una carta de

invitación por los servicios policiales. Dichas cartas de invitación tienen un alcance y finalidad distintos a lo que aquí se trata. Al respecto, la Secretaría de Estado de Justicia comunicó que se ha dirigido al Consejo General del Notariado instándole a aclarar la cuestión (07026514 y 08017984).

En 2009 concluyó la investigación relativa a la exigencia, por parte del Consulado General en Quito, en los procedimientos de visado de residencia por reagrupación familiar de aportar pasaporte con una vigencia mínima no inferior a un año. Aun cuando la petición se basaba en razones de facilitar posteriormente el proceso de documentación en España que parecen comprensibles, se recordó a la Administración consular que únicamente resulta exigible la presentación de pasaporte con una vigencia mínima de 4 meses. Por el contrario, esta Institución no estima razonable la exigencia de un certificado de movimientos migratorios del reagrupado. Si bien el centro directivo considera que la finalidad de la exigencia de este documento es verificar si el solicitante ha permanecido en España en situación irregular en el pasado, la constatación de este hecho no debería determinar por sí sola la denegación de su solicitud de visado, por lo que se estima una imposición innecesariamente gravosa (06044956).

El Consulado de España en Nador (Marruecos) exigió a un ciudadano marroquí, que subsanara la solicitud de un visado de residencia y trabajo aportando el original de la solicitud de autorización de residencia y trabajo solicitada por el empresario, con el sello de entrada en la delegación o subdelegación del gobierno competente, junto con el original de la oferta de empleo también sellada por el citado organismo. Puesto que la presentación de esta documentación en la fase de tramitación de visado no está exigida en el Reglamento de extranjería, el Defensor del Pueblo intervino y el visado de residencia y trabajo solicitado fue finalmente expedido (08014497).

Otras prácticas consulares de dudosa legalidad han sido detectadas en el Consulado General en Nador. Con motivo de la denegación de un visado de residencia y trabajo, esta Institución hubo de señalar que la normativa de extranjería encomienda la evaluación de la adecuación del solicitante de visado al puesto de trabajo ofertado a los organismos de la delegación o subdelegación del Gobierno correspondiente. Además en el transcurso de la investigación se comprobó que el organismo consular realizó consideraciones ajenas a la competencia de cualquier poder público español sobre las creencias y prácticas religiosas del compareciente. Al cierre del presente informe la investigación continúa (09002851).

Para concluir el epígrafe debe señalarse que continúa abierta la investigación sobre el sistema de verificación, a través de despachos colaboradores, empleado en la Embajada en Pakistán. Al margen de esta investigación general, también se realizan otras actuaciones. Un ejemplo de ello es el caso en que se examinó la denegación de varias solicitudes de visados de residencia por reagrupación familiar por haberse detectado una presunta falsificación en la fecha de nacimiento de uno de los hijos del reagrupante. Tras la actuación del Defensor del Pueblo el organismo competente comunicó que se habían revisado los expedientes y se habían expedido los correspondientes visados (08008645).

6.6.2. Oficinas de extranjeros

Numerosos extranjeros se han dirigido a la Institución lamentándose del deficiente funcionamiento de las oficinas de extranjeros. Así, en la provincia de Alicante se investigaron las largas demoras en la Comisaría de Policía de Denia, en la que sólo se concedía cita los viernes a los ciudadanos comunitarios y la situación era cercana al colapso. La actuación finalizó tras tenerse conocimiento de la normalización del servicio, como consecuencia de la apertura de una Oficina de Extranjeros

en Altea y la habilitación de una oficina policial en materia de extranjería en el Ayuntamiento de Teulada. No obstante, se ha indicado a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil que el mantenimiento del sistema de distribución de citas en un solo día resulta demasiado rígido, máxime cuando la situación actual de la oficina de Denia no es ya de saturación.

También se recibieron quejas de demoras en la Comisaría de Policía de Campo de Mirra, en Alicante, pese al plan de choque implantado en el año 2008. Esta actuación se ha cerrado al señalar la Administración que el sistema de cita previa funciona adecuadamente, atendiéndose a las 400 personas que acuden cada día, con una espera media inferior a 30 minutos a partir de las 12 horas. La respuesta oficial mantiene que son los propios interesados los que prefieren guardar cola de madrugada, pese a haber sido reiteradamente informados de la posibilidad de ser atendidos con normalidad y menores esperas en el curso del día (08019623 y 09004366).

En el pasado informe se hacía alusión a una investigación por la afluencia de público a la Comisaría de Policía de Terrasa (Barcelona) desde las 5 de la mañana, justificada en la respuesta oficial por el aumento de trabajo en época estival. Tras reclamar esta Institución la adopción de medidas urgentes, la Jefatura Superior de Policía en Cataluña comunicó la reorganización de espacio y la habilitación de una sala de espera. Según la información recibida, la media diaria de ciudadanos atendidos es de 90 personas y se facilita información general a través de paneles (08014171).

En el anterior informe se dio igualmente cuenta de las actuaciones realizadas ante la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, tras denunciar un elevado número de entidades no gubernamentales la existencia de distintos problemas, tales como deficiencias en el acceso a la información, demoras en el registro en los asuntos, problemas para la notificación de resoluciones, existencia de

criterios arbitrarios o falta de cortesía por parte de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Ibiza-Formentera y de la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía. Una vez evaluadas las respuestas oficiales, en el mes de febrero de 2009 se giró una visita a la citada dirección insular y a la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía en Eivissa. Dichas visitas se completaron con otra a la Oficina de Extranjeros de Illes Balears, situada en Palma de Mallorca.

Fruto de estas actuaciones se elaboraron diversas recomendaciones. Así, a la Dirección Insular de la Administración General del Estado de Ibiza-Formentera se le indicó la necesidad de establecer un sistema de información integral al ciudadano en coordinación con la Comisaría Local de la Policía Nacional en la isla, basado en lo que a trámites y requisitos generales se refiere en el empleado por la Oficina de Extranjería en Illes Balears, sin perjuicio de particularizar lo referente a oficinas y registros públicos de presentación. También se le señaló la conveniencia de realizar una campaña de información dirigida a los usuarios del Servicio de Extranjería de la Dirección Insular, mediante cartelería en varios idiomas y reuniones informativas con las distintas organizaciones sociales, a fin de aclarar cuáles son las competencias de la Dirección Insular en materia de extranjería, indicando, en cada caso, el organismo competente para la tramitación de los procedimientos así como los lugares a lo que debe dirigirse el ciudadano para solicitar mayor información. En atención al hecho de la doble insularidad, parece especialmente necesario potenciar la firma de convenios con las distintas Administraciones presentes en las islas de Ibiza y Formentera, a fin de facilitar la presentación de solicitudes relacionadas con la extranjería que no exijan la comparecencia personal del solicitante. Se reclamó igualmente la inmediata grabación en los sistemas de gestión de todos los expedientes cuya resolución tenga delegada la citada Dirección Insular y, en particular, que se corrija la práctica de no grabar los expedientes de reagrupación familiar hasta el momento de su resolución. Llamó particularmente la atención el modo en el que los expedientes eran remitidos a la Oficina Única de Extranjeros de

Illes Balears, por medio de correos ordinarios sin acompañar siquiera una relación de expedientes. Por ello se ha requerido la implantación de un sistema que refuerce la seguridad de estos envíos y que se guarde copia de los mismos en esa dependencia hasta su resolución, como media básica de precaución frente a pérdidas o confusiones de expedientes.

A la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma se le recomendó que revisara con carácter inmediato el sistema de delegación de competencias a las direcciones insulares, creando en las mismas unidades de extranjería con la adecuada dotación de personal y haciéndolas depender de la Oficina Única de Extranjeros. También se le formularon otras recomendaciones complementarias de las dirigidas a la Dirección Insular y que han quedado señaladas en el párrafo anterior. Al mismo tiempo en una recomendación dirigida a la anterior Secretaría de Estado para la Administración Pública se señalaba la necesidad de crear una unidad integrada de Extranjería en Ibiza-Formentera, con una dotación de personal adecuada a la carga de trabajo existente y la incorporación a la misma de los servicios de documentación dependientes del Cuerpo Nacional de Policía. Se le indicó a este organismo que el citado acuerdo deberá ir acompañado de la búsqueda de una ubicación alternativa, ya que la existente no reunía las condiciones apropiadas para albergar un servicio de las características de una unidad de extranjería. También se señaló que debería inspeccionar la práctica detectada de no proceder a la grabación en la correspondiente aplicación informática de las solicitudes de residencia por reagrupación familiar y se le apuntó la conveniencia de priorizar la implantación de sistemas de gestión documental que permitan la comunicación entre la Oficina Única de Extranjeros y las Direcciones Insulares por medios telemáticos, de modo que pueda evitarse en lo posible el envío de expedientes y demás documentos por correo postal ordinario.

En la respuesta recibida de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, se menciona el compromiso adquirido el 1 de abril de 2009

por la entonces Ministra de Administraciones Públicas para la apertura de una Oficina de Extranjeros en Ibiza-Formentera, con ampliación del espacio existente e incremento de personal. La primera fase de implantación de la unidad se produjo varios meses después, aunque falta estabilizar su personal y avanzar en la integración con otros servicios. Por otra parte, se comunica el establecimiento de un plan de trabajo entre la Dirección Insular y la Secretaría General de la Delegación del Gobierno, así como que desde el mes de abril de 2009 se graban en la aplicación de extranjería los diferentes trámites para los que es competente la Dirección Insular de Ibiza-Formentera y comenzaron a grabarse los expedientes y escritos que han de enviarse a la Oficina de Extranjeros, para su remisión con relaciones de envío y a través de empresas de mensajería, tal y como se hacía por la Dirección Insular de la Administración General del estado en Menorca.

Por otro lado, visto el muy deficiente estado de las instalaciones de la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía en Ibiza y el alto número de usuarios que la visitan, se solicitó a la Dirección General de Infraestructuras y Material de la Seguridad que agilizara los trámites para la construcción de nueva comisaría; instando, en su caso, el expediente administrativo correspondiente para la declaración de interés público de dichas obras, por parte del Consejo de Ministros. También se envió un escrito a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil en el que se detallaban las mejoras que debían realizarse con carácter inmediato. Ambos aspectos de la recomendación fueron atendidos. Sin perjuicio de celebrar la actitud colaboradora mostrada por la Administración, se realizará un oportuno seguimiento de las cuestiones aún por resolver.

Por último, debe hacerse referencia a las conclusiones de la visita girada a la Oficina de Extranjeros con sede en Palma de Mallorca. En términos generales la valoración es positiva, aunque se ha apuntado la necesidad de apostar por un modelo de organización que mejore la integración de los servicios desconcentrados en las direcciones insulares,

así como por la incorporación de un sistema integral de gestión documental que elimine los envíos postales como forma habitual de comunicación entre estas oficinas, permita compartir información, mejore la capacidad de análisis transversal y facilite la unificación de los criterios de actuación. También deben ser objeto de valoración positiva los sistemas de información a los usuarios, profesionales y grupos de interés social, así como la «Guía de actuación y procedimientos» concebida para servir de herramienta principal de trabajo del personal de atención al ciudadano. No obstante, preocupan a la Institución los graves retrasos constatados en la Sección de autorización de residencia y trabajo, por lo que se ha solicitado a la Delegación del Gobierno la adopción de medidas de choque para normalizar la situación, así como aumento de personal para resolver los recursos administrativos (08005855).

Pasando a otro asunto, ha de hacerse mención a una investigación relativa a la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de Vizcaya, como consecuencia de la queja de un ciudadano por las colas que se forman ante ese negociado desde altas horas de la madrugada. La Subdelegación del Gobierno en Vizcaya y la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil no estimaron procedente emprender una modificación organizativa debido a la falta de medios y la inexistencia de Oficina Única de Extranjeros en Vizcaya, ya que por tal motivo se consideraba que era necesaria la comparecencia personal para facilitar a los interesados la información precisa desde el primer momento. Dada la discrepancia del Defensor del Pueblo con dicho criterio la actuación continuó ante la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, que ha informado de la existencia de un borrador de orden ministerial, en avanzado estado de elaboración, para la creación de las 16 oficinas de extranjeros que faltan en el territorio nacional, de lo que se realizará el oportuno seguimiento. Similar situación se apreció en la Comisaría de Policía de Granada, si bien tras recibir información de la entrada en funcionamiento de la Oficina Única de Extranjeros en un plazo breve, se cerró la investigación (08018898 y 09008392).

La ausencia de Oficina Única de Extranjeros en la Comunidad de Madrid determina la dispersión de los diferentes servicios competentes en materia de extranjería y obliga a los ciudadanos a comparecer en distintos negociados con el fin de poder realizar los correspondientes trámites documentales. El Defensor del Pueblo ha reclamado en sucesivas ocasiones la creación de dicha oficina, al objeto de garantizar la eficacia y coordinación de la actuación administrativa y prestar un servicio de mayor calidad al ciudadano, evitando las molestias e incomodidades con las que actualmente se encuentra.

Esta situación ha supuesto que a lo largo de estos últimos años se hayan realizado investigaciones ante la Delegación del Gobierno en Madrid, Comisaría General de Extranjería y Fronteras y Brigada Provincial de Extranjería y Documentación, a fin de subsanar disfunciones, largas esperas de ciudadanos y demoras apreciadas en el funcionamiento de las distintas unidades de extranjería. Esta situación, sin perjuicio de repuntes temporales, puede considerarse superada gracias a la adopción de diversas medidas; fundamentalmente, el incremento de medios materiales y personales, la apertura de nuevas oficinas en los momentos de saturación y colapso de las ya existentes, las facilidades de acceso a citas, formularios y seguimiento de expedientes a través de Internet y la implantación de un sistema de cita previa telefónica en sustitución de la comparecencia personal.

Respecto de este último sistema, debe indicarse que esta Institución ha mostrado su discrepancia con que su coste deba ser afrontado por los ciudadanos, máxime si se tiene en cuenta que no se permite que los extranjeros acudan a las oficinas sin previa cita y que las líneas telefónicas se vieron colapsadas al poco tiempo de su implantación. Por ello se solicitó a la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid la habilitación de una línea telefónica gratuita a tal fin. Esta Administración ha informado de la entrada en funcionamiento de un servicio a través de

Internet para que los usuarios puedan solicitar cita previa desde cualquier punto en el que haya una conexión, con lo que se ha dado por finalizada la actuación. La misma solicitud se formuló a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil con resultado menos satisfactorio, ya que ha señalado que no es posible la contratación de un servicio de cita previa con cargo a los presupuestos del año 2009, pero indica que en un futuro dicha cuestión podría ser sometida a estudio y valoración. A la vista de esta respuesta se reiteró el criterio de la Institución y se cerró la investigación (06018051 y relacionadas, 07015875).

Los ciudadanos a los que resulta de aplicación el llamado «régimen comunitario» se vieron también afectados en la Comunidad de Madrid por importantes demoras en la concesión de cita para la solicitud de tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión y la obtención de los correspondientes certificados de registro en el Registro Central de Extranjeros. La situación quedó superada tras implantarse, en marzo de 2009, un plan de choque que permitió el adelanto de citas (08023932).

Otra investigación reflejada en el pasado informe hacía referencia a las largas filas de ciudadanos obligados a esperar en deficientes condiciones a las puertas de la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras de Madrid, así como a los retrasos de 6 meses para la toma de huellas y de más de 11 para la resolución de autorizaciones de residencia permanente. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil ha informado de la mejora y racionalización de las citas, distribuidas en tres tramos horarios, reducción de plazos de tramitación y petición de más aseos públicos para aliviar la espera de los ciudadanos, con lo que ha finalizado la actuación sin perjuicio del habitual seguimiento de la situación. No obstante, la investigación permanece abierta en lo tocante a las demoras en la tramitación de residencias permanentes (07029108, 08010245 y 08015775).

En lo que se refiere a Comunitat Valenciana, se investigó el funcionamiento de la Comisaría de Policía de Patraix, al afirmar una ciudadana que se formaban colas desde primera hora de la madrugada y el reparto de turnos a las 8 de la mañana resultaba insuficiente para todos los que aguardaban a la intemperie, sin aseos, ni sitio para sentarse o resguardarse. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil ha señalado que existe un proyecto aprobado de acondicionamiento y rehabilitación del Complejo Policial de Zapadores, cuya licitación y obras de acondicionamiento están previstas para el ejercicio 2010, y que permitirá mejorar sustancialmente la atención a los usuarios. Según el informe oficial, entre tanto persiste la actual situación, se facilita información personal sobre trámites y horarios por los policías de seguridad y funcionarios especializados, que figura también en los carteles anunciadores debidamente ubicados en las puertas de entrada. Por otra parte, los trámites de obtención de número de NIE para los ciudadanos comunitarios se han trasladado a otras oficinas, con lo que según ese organismo, se han aliviado sensiblemente los problemas derivados de la aglomeración de personas (09007596).

Por último, debe hacerse mención a una investigación iniciada de oficio con relación a las noticias divulgadas por los medios de comunicación sobre la detención de varios policías y funcionarios de la Oficina de Extranjeros de Almería, por la existencia de una red que presuntamente estafaba a inmigrantes agilizando la tramitación de sus autorizaciones de trabajo y residencia a cambio de una remuneración económica. La Subdelegación del Gobierno en Almería se limitó a indicar que el asunto estaba siendo objeto de una investigación policial. El Defensor del Pueblo ha indicado a este organismo que, sin perjuicio de que esta Institución recabe la correspondiente información de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, existe una obligación de vigilancia y exigencia de responsabilidad en el desempeño de las labores de la Oficina de Extranjeros, cuya supervisión corresponde directamente a esa Subdelegación del Gobierno, por lo que se ha reiterado la solicitud de

un informe sobre los hechos y la evaluación que haya podido realizarse sobre las salvaguardas que resulte preciso adoptar para evitar problemas similares (09007172).

6.7. Procedimientos de residencia y cuestiones conexas

6.7.1. Régimen comunitario

6.7.1.1. Vicisitudes en la tramitación de visados de entrada

La normativa y la jurisprudencia comunitarias determinan que la existencia de una orden de expulsión o de una prohibición de entrada en los países firmantes del Convenio de Schengen dictada contra un nacional de un Estado de la Unión Europea o un familiar beneficiario del régimen comunitario únicamente pueden determinar la denegación de entrada por motivos de orden público, seguridad pública o salud pública, y en ningún caso puede fundarse en la previa estancia irregular. Por tanto, si presentada una solicitud de visado, se constata la existencia de la orden de expulsión, la oficina consular debe solicitar informe a la correspondiente autoridad gubernativa acerca de los motivos por los que se ha impuesto tal medida, y cuando se deba a la mera estancia irregular, debe revocarse, eliminarse la prohibición de entrada del Sistema de Información Schengen (SIS) y concederse el visado. Incluso la simple constatación de que el interesado tiene la condición de familiar de ciudadano de la Unión debe determinar la supresión de las medidas limitativas de su derecho a la libre circulación, ya que de otro modo la Administración estaría manteniendo una restricción de derechos que no se corresponde con su situación.

No obstante, en algunos supuestos se producen disfunciones en este proceso que retrasan, dificultan e incluso imposibilitan la concesión del visado. Así, en algunos de los casos examinados entre la revocación de la orden de expulsión y la eliminación de la prohibición de entrada en el

SIS han transcurrido varios meses, y las oficinas consulares supeditan la expedición del visado a la desaparición de la prohibición de entrada, lo que ocasiona una demora en la expedición del visado jurídicamente injustificable. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil atribuye esta disfunción al modo de acceso a la base de datos correspondiente desde la oficina consular, asunto que continúa siendo investigado.

En otros casos, la autoridad gubernativa se limita a emitir un informe favorable a la concesión del visado, pero no procede a la revocación de la orden de expulsión, la cual, a su juicio, únicamente será procedente cuando el interesado haya entrado en España y se tramite la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión. Este criterio es sostenido por la Subdelegación del Gobierno en Alicante. En esta tesitura las oficinas consulares entienden que no resulta procedente la concesión del visado. Por tanto, las exigencias -imposibles de conciliar- de la oficina consular y la autoridad gubernativa imposibilitan de hecho la concesión del visado. De hecho, el Consulado General en Orán (Argelia) ha inadmitido a trámite o ha denegado el visado, limitándose a indicar a los interesados que soliciten personalmente la revocación de la orden de expulsión. Los organismos ante los que los interesados han planteado esta solicitud en los casos examinados (Subdelegación del Gobierno en Alicante y Delegación del Gobierno en la Región de Murcia) han resuelto en sentido desestimatorio, lo que también ha imposibilitado la concesión de los visados.

Tras la actuación del Defensor del Pueblo alguno de estos asuntos han encontrado la solución adecuada. Esta Institución continúa atendiendo a la resolución individual de las situaciones planteadas y simultáneamente ha dado traslado de los antecedentes a la Dirección General de Inmigración y a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, a fin de que en el ejercicio de sus respectivas competencias

impartan instrucciones con la finalidad de que desaparezcan las disfunciones apreciadas (08008740, 09008292 y 09019643).

Por su parte, el Consulado General en Santo Domingo (República Dominicana) aplica un criterio para la tramitación de visados de residencia en régimen comunitario que carece manifiestamente de amparo legal. Los casos examinados se refieren a ciudadanos dominicanos que accedieron a la condición de beneficiarios del régimen comunitario desde una previa situación irregular, tras contraer matrimonio con ciudadano español, y pretenden reagrupar a sus hijos. El consulado estima que esa previa estancia irregular constituye una maniobra fraudulenta y deniega los visados solicitados. En fechas recientes se ha sugerido a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares la corrección del criterio expuesto, ya que reconocida la condición de cónyuge de ciudadano comunitario, las circunstancias en que se produjo su entrada en España son irrelevantes y la expedición de los visados resulta imperativa (09013239, 09015511 y 09015513).

En otro caso, el mismo consulado ha denegado el visado de entrada en régimen comunitario por dudar de la identidad del solicitante, sin tomar en consideración que ya había residido en España documentado con la correspondiente tarjeta y, por tanto, podía realizar comprobaciones con las autoridades españolas para despejar las dudas surgidas. Además, se atribuye al interesado una falta de voluntad de residir en España sin base alguna, y se fundamenta la resolución en las normas que rigen el régimen general de extranjería. Estas deficiencias impiden aceptar la resolución dictada, y así se ha indicado a la Administración consular (09008348).

Pasando a otro ámbito, se han recibido también varias quejas de ciudadanos nacionales de Estados de la Unión Europea cuyos cónyuges son nacionales de terceros países y han encontrado dificultades para la obtención de un visado para entrar en España junto a su cónyuge

comunitario. Así ha ocurrido en el Consulado General en Bogotá (Colombia), con una ciudadana colombiana casada con un ciudadano holandés, y en el Consulado General en Buenos Aires, con una ciudadana argentina cónyuge de un ciudadano alemán. En ambos casos, los matrimonios se habían contraído conforme a la ley local y no se acreditaba la inscripción en los registros correspondientes del país de la nacionalidad del ciudadano comunitario, siendo este el motivo de denegación de los visados. Finalmente, la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares ha elaborado unas instrucciones conforme a las cuales cuando el matrimonio no precisa ser inscrito, de acuerdo a la ley del país de la Unión Europea de que se trate, habrán de presentar un certificado de la Embajada correspondiente certificando que acepta el matrimonio celebrado conforme a la ley local (08017773 y 09013586).

Por último, cabe señalar que en el presente año la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares ha revocado a instancias de esta Institución las resoluciones denegatorias de visados de entrada en régimen comunitario solicitados ante el Consulado de España en Quito por los ascendientes de un ciudadano español durante la vigencia del Real Decreto 178/2003, de 14 de febrero, aceptando la sugerencia de esta Institución (07015568).

6.7.1.2. Trámites para la obtención de la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión

La Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana, la Subdelegación del Gobierno en Alicante y la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears ya han asumido que la estancia irregular de un extranjero que posteriormente contrae matrimonio con un español no es motivo para negar la condición de beneficiario del régimen comunitario y conceder la correspondiente tarjeta de extranjero. Por ello,

las quejas tramitadas con relación a este asunto han recibido una respuesta satisfactoria.

La existencia previa de una orden de expulsión por estancia irregular tampoco puede determinar la denegación de la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión. La Dirección General de Inmigración ha impartido instrucciones conforme a las cuales la concesión de dicha tarjeta supone que quede sin efecto la orden de expulsión dictada por tal motivo sin necesidad de revocación expresa. No obstante, en ocasiones se producen disfunciones que ponen de manifiesto las reticencias administrativas a facilitar a los ciudadanos el reconocimiento de su nueva situación jurídica. Así, en un caso la Subdelegación del Gobierno en Alicante había dictado una orden de expulsión por estancia irregular y el interesado, tras contraer matrimonio con un ciudadano español, solicitó la correspondiente tarjeta en la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autonoma de las Illes Balears. La referida delegación del gobierno exigió indebidamente que obtuviera previamente la revocación de la orden de expulsión, cosa que la subdelegación no hizo. Tras la intervención de esta Institución el asunto se solucionó, pero el interesado ha permanecido indebidamente privado de tarjeta de extranjero durante varios meses (08019229).

La Subdelegación del Gobierno en Alicante actuó también en forma inadecuada al inadmitir a trámite una solicitud de tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión, por constar al solicitante una prohibición de entrada en el SIS impuesta por Italia, en lugar de realizar las actuaciones previstas en la normativa comunitaria para estos casos. Tras la insistencia de esta Institución, reconsideró su posición y concedió la tarjeta solicitada (08017890).

La persecución de presuntos fraudes matrimoniales ha dado lugar también a algunos excesos y a actuaciones gubernativas o policiales que carecen del necesario amparo legal o reglamentario. Así, en el pasado año

se constataron varios casos en los que la Subdelegación del Gobierno en Barcelona requería la celebración de una entrevista de los cónyuges ante los servicios policiales, tras la cual se emitía un informe cuyo sentido desfavorable determinaba la denegación de la correspondiente tarjeta. Este organismo ha aceptado las sugerencias de esta Institución acerca de la falta de competencia de las autoridades policiales para evaluar los matrimonios inscritos en el Registro Civil español o de otro país de la Unión Europea y ha concedido las tarjetas inicialmente denegadas por tal motivo (08009583, 08013880 y 08014222).

Otro asunto también reflejado en el pasado informe fue el relativo al criterio seguido en distintas delegaciones y subdelegaciones del Gobierno para los casos de disolución del vínculo matrimonial, conforme al cual esta circunstancia determinaba, en una interpretación restrictiva del Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, la extinción automática de la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión. Esta Institución considera que en tales supuestos debe aplicarse supletoriamente la normativa general de extranjería y dictarse resolución de extinción expresa debidamente motivada. La Subdelegación del Gobierno en Barcelona y la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Aragón parecen haber aceptado este planteamiento, pero la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid ha manifestado su disconformidad. La Dirección General de Inmigración dictó en su día unas instrucciones que amparan la extinción automática, por lo que esta Institución continuará la investigación ante ese centro directivo (06034561, 07004060 y 08000347).

Debe también recordarse la situación de indocumentación sobrevenida en que quedan los cónyuges reagrupados por extranjeros que posteriormente adquieren la nacionalidad española. 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 período no se reconoce al cónyuge reagrupado la

aplicación del régimen general ni del régimen comunitario, manteniéndolo en una situación de indefinición jurídica y privado de los derechos que le corresponden. Esta Institución propuso la concesión de una tarjeta de residencia como familiar de ciudadano de la Unión provisional hasta la efectiva inscripción en el Registro Civil Central. En un primer momento la Dirección General de Inmigración pareció sensible a este planteamiento, pero finalmente ha determinado que el problema se circunscribe al ámbito registral y lamentablemente no ha adoptado ninguna medida para salvaguardar los derechos de los afectados. La investigación ha concluido, si bien esta Institución está en radical disconformidad con este criterio y considera que la buena fe de los interesados, que sufren una situación únicamente imputable al ineficaz funcionamiento del Registro Civil, y criterios de razonabilidad obligaban a la Administración a buscar una aplicación más justa y ponderada de la norma (05036147).

Para concluir el epígrafe ha de reseñarse que la Dirección General de Inmigración no coincide con esta Institución en la necesidad de desarrollar la disposición adicional decimonovena del Reglamento de extranjería y clarificar los supuestos y el procedimiento de acceso a una autorización de residencia por circunstancias excepcionales de miembros de la familia de ciudadanos nacionales de la Unión Europea y españoles que no sean beneficiarios del régimen comunitario, por considerar que estos casos deben resolverse aplicando lo preceptuado con carácter general en el artículo 45 del Reglamento de extranjería. Esta Institución discrepa de esta posición y considera que criterios de equidad y seguridad jurídica aconsejan desarrollar esta previsión reglamentaria (07031076).

6.7.2. Régimen general de extranjería

6.7.2.1. Tramitación de las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar

En el anterior informe anual se incidió en la necesidad de aprobar un instrumento normativo para armonizar los informes sobre adecuación de vivienda que preceptivamente han de ser aportados a los expedientes de reagrupación familiar, ya que la insuficiente regulación reglamentaria de esta materia, y la circunstancia de que estos informes son elaborados con autonomía por el municipio en que reside el reagrupante hacen que con frecuencia no resulten homologables. La Dirección General de Inmigración ha continuado los contactos con el Ministerio de Vivienda para conseguir esta necesaria homologación y la Federación Española de Municipios y Provincias ha constituido un grupo de trabajo para tratar este tema. No obstante, hasta la fecha no se ha obtenido un modelo unificado de informe. Por su parte, la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Cataluña y representantes de la Administración local de esa comunidad autónoma han fijado unos criterios de coordinación y actuación unificada en la materia dentro de su ámbito geográfico. No obstante, este tipo de medidas resultan a todas luces insuficientes. La necesidad de uniformidad en este ámbito viene impuesta por elementales razones de seguridad jurídica, por lo que esta Institución mantiene abierta la investigación (05031632 y 09001995).

En algunas ocasiones la autoridad gubernativa solicita a los interesados acreditación de circunstancias cuyo conocimiento y valoración inicial corresponde a la autoridad municipal y deben constar en el informe municipal de vivienda. Así, la Subdelegación del Gobierno en Burgos solicitaba la acreditación de la titularidad de la vivienda. En la explicación facilitada a esta Institución indicó que esta información para ponerla en relación con los medios económicos del reagrupante y no para someter a

nuevo examen la disponibilidad de una vivienda, por lo que se concluyó la investigación (09001420).

En otros supuestos los ayuntamientos no aceptan la carga que supone la elaboración de los informes de habitabilidad de vivienda y no prestan este servicio, dirigiendo a los interesados directamente a la vía notarial, pese a que el Reglamento de extranjería la prevé como medio supletorio y subsidiario. Esta situación se ha observado en el Ayuntamiento de Teguise (Lanzarote). Por su parte el Ayuntamiento de Madrid se demora una media de 9 meses en la emisión de estos informes, por lo que, aunque resuelve diecisiete mil solicitudes, la mayoría de los extranjeros acuden a la vía notarial (08011268 y 08020050).

De otro lado, la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid ha exigido autorización expresa del propietario de la vivienda de la que el reagrupante disponía en régimen de alquiler para poder conceder a sus hijos la autorización de residencia, si bien ha admitido el criterio de esta Institución respecto de la irregularidad de esta exigencia. Estas disfunciones constituyen un obstáculo para la reagrupación familiar, y debieran ser examinadas y tenidas en consideración en una futura reforma reglamentaria (09005078 y 09007248).

Pasando a otro asunto, la Subdelegación del Gobierno en León ha denegado una autorización de residencia en régimen general basándose en un informe gubernativo desfavorable, por la existencia de antecedentes policiales de la reagrupante. Esta Institución ha recordado que dicho informe gubernativo se refiere a las circunstancias de la persona a la que se pretende reagrupar y además la existencia de meros antecedentes policiales no puede determinar el sentido desfavorable del informe, como ha reconocido la propia Dirección General de Inmigración en las instrucciones impartidas el pasado año sobre esta materia. En la actualidad se está a la espera de la aceptación de este criterio (09007556).

En el anterior informe se aludió a los problemas detectados con la renovación de la residencia de los cónyuges reagrupados en la Subdelegación del Gobierno en Valencia. Este organismo exigía certificado registral actualizado que acreditase la pervivencia del vínculo matrimonial, y en algunos casos, en que la aportación de este documento resultaba imposible conforme a la ley nacional del solicitante, denegaba la renovación. Tras la recomendación de esta Institución, se ha considerado suficiente el certificado de matrimonio inicialmente presentado junto con el certificado de empadronamiento acreditativo de la convivencia de los cónyuges. No obstante, algún caso puntual continúa sin obtener la respuesta adecuada, por lo que la correspondiente investigación continúa abierta (07035912, 08002044 y 09001513).

Antes de pasar a otro apartado, cabe destacar que la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, ha modificado la redacción de la Ley de extranjería respecto de los familiares reagrupables e incluye expresamente a los hijos mayores de dieciocho años que no sean objetivamente capaces de proveer a sus necesidades debido a su estado de salud, acogiendo así el criterio de esta Institución respecto a la necesidad de reconocer el derecho a la reagrupación en estos casos (08002394).

6.7.2.2. Vicisitudes en la fase de tramitación de los visados de reagrupación

En el informe del pasado año se hizo amplia referencia a la disconformidad de esta Institución con el sistema de doble control establecido en los procedimientos de residencia, ya que los consulados realizan la revisión de requisitos ya examinados por la autoridad gubernativa durante la tramitación de las autorizaciones de residencia, sin tener atribuidas competencias para ello. Tanto el Ministerio de Trabajo e Inmigración como el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación han mantenido, en contra del criterio de esta Institución, la capacidad de

los organismos consulares para revisar ciertas cuestiones, por considerar que sólo pueden advertirse en el país del reagrupado. Esta Institución ha recomendado a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración que en la próxima reforma reglamentaria se mejore la coherencia en la actuación global de la Administración, así como la mejora de la calidad de las estadísticas que en la materia realiza el Observatorio Permanente de la Inmigración, a fin de facilitar un más eficaz control administrativo (07028885).

En otro orden de cosas, la falta de fiabilidad de los sistemas registrales de algunos países hace que los consulados que deben resolver las solicitudes de visado duden de la autenticidad de los datos consignados en la documentación oficial presentada por los interesados y acudan a otros medios de prueba para determinar el parentesco del solicitante del visado con el reagrupante o la menor edad de éste.

En el pasado informe se hizo amplia referencia a la práctica de pruebas de ADN en algunos consulados para despejar las dudas sobre la filiación del solicitante. Según se ha participado a esta Institución, actualmente esta prueba se practica en las oficinas consulares de Lagos (Nigeria), Shanghái (China) y Santo Domingo (R. Dominicana). En oficinas consulares radicadas en otros países, algunos interesados han pretendido su práctica para que se reconsiderara la denegación de los visados, pero las pruebas no se han realizado, sin que las dificultades técnico-científicas resulten suficientes para justificarlo. Esta Institución debe reiterar que el mantenimiento de esta prueba y la posible extensión de su práctica a nuevos consulados y oficinas consulares debe ser precedida por una reflexión acerca del marco jurídico en el que puede desarrollarse y su incidencia en el derecho a la intimidad y a la vida en familia (07024889).

Durante el presente año ha continuado siendo objeto de discusión la valoración que hacen algunos consulados de los resultados de las pruebas de determinación de la edad en la reagrupación de los menores de edad.

Como se ha venido señalando, dichas pruebas tienen un amplio margen de error, por lo que la edad se fija dentro de una horquilla, estando obligada la Administración a aplicar el principio *favor minoris* y considerar como edad del menor la del extremo inferior de dicha horquilla. No obstante, en los casos examinados, tramitados con la representación consular en Dakar (Senegal), Accra (Ghana) y Nueva Delhi (India), se ha obviado este principio y se ha considerado a los solicitantes de visados mayores de edad, pese a que la prueba indicaba que los solicitantes podían ser menores. El Consulado General en Dakar ni siquiera realizó prueba médica alguna y determinó la menor edad del solicitante de visado por la simple impresión visual de los funcionarios. La Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares no ha aceptado la extensa argumentación de esta Institución, apoyada en el criterio de la comunidad científica y coincidente con lo sostenido por la Fiscalía y por el Tribunal Superior de Justicia de Madrid. La falta de fundamentación jurídica de los informes recibidos ha obligado a esta Institución a elevar el asunto al titular del Ministerio en fechas recientes (07024889, 07036445, 09001958 y 09001959).

En otros casos, la Administración aplica criterios de denegación de visados que carecen de encaje reglamentario o no cuentan con la necesaria motivación. Así, la oficina consular en Nueva Delhi denegó los visados solicitados simultáneamente por los miembros de una misma familia debido a las dudas sobre la filiación o edad de uno solo de los hijos, aplicando para ello el concepto de «grupo familiar», que no aparece contemplado en la normativa. Otro criterio sostenido con frecuencia para denegar visados cuando no se reagrupa a todo el núcleo familiar es el del desarraigo familiar del reagrupado, pese a que tampoco tiene cobertura normativa. Así, se ha constatado que los Consulados Generales en Rabat y en Tánger han denegado visados solicitados para descendientes porque no se reagrupaba conjuntamente a las madres y el Consulado General en Santo Domingo ha denegado el visado a un cónyuge por entender que sus hijos quedarían desarraigados familiarmente al cuidado de sus abuelos.

La representación consular en Tánger utilizaba además otro argumento jurídicamente insostenible, como es el desconocimiento de la lengua española por parte del menor que se pretendía reagrupar. El criterio mantenido supone una intromisión ilegítima en el derecho a la vida en familia y no puede ser aceptado. Tras la intervención de esta Institución se han revisado los dos primeros casos y se han concedido los visados solicitados. El asunto planteado en relación con el Consulado General en Santo Domingo se encuentra aún pendiente de respuesta (08014935, 09011632, 09013292 y 09019481).

En el caso de la reagrupación de cónyuges, el motivo fundamental de denegación de los visados examinados se refiere a la consideración de que el matrimonio es de conveniencia, pese a que en ocasiones la información obrante en el expediente apunta a la realidad del consentimiento matrimonial. Así, el Consulado General en Lagos (Nigeria) denegó el visado a la cónyuge de un residente legal por la poca fiabilidad del funcionario que realizó la inscripción matrimonial, pese a que el matrimonio tenía tres hijos de cuya filiación no cabían dudas. Tras la intervención de esta Institución la Administración ha modificado su criterio y ha concedido el visado solicitado. En otra actuación, el Consulado General en Santo Domingo denegó un visado por determinadas contradicciones observadas durante la entrevista, pese a que constaba acreditado que el matrimonio tenía una hija matrimonial y debidamente inscrita. Esta Institución ha dirigido una sugerencia para que se reconsidere esta posición, toda vez que los indicios de matrimonio fraudulento deben ceder ante la constatación de la hija común habida del matrimonio, que constituye prueba de verdadero consentimiento matrimonial. Al cierre de este informe se está a la espera de la respuesta. En otro caso, tramitado en el Consulado General en Rabat, la mayor edad de la reagrupante respecto de su esposo, 11 años menor, ha determinado la denegación del visado, por considerarse esta circunstancia contraria a las costumbres locales e indiciaria de fraude matrimonial. La resolución denegatoria no incluye otros motivos de los que se deduzca falta de

consentimiento matrimonial, por lo que la respuesta oficial no se ha considerado satisfactoria (08002430, 09005524 y 09010064).

La reagrupación de los ascendientes está legalmente condicionada a la existencia de dependencia económica y de razones que justifiquen la necesidad de autorizar su residencia en España. Como se ha señalado en anteriores informes, el Reglamento de extranjería difiere a una orden ministerial la fijación de los parámetros para determinar la dependencia económica, pero esta previsión no se ha desarrollado. Por ello cada consulado, atendiendo a la situación económica del país y a las peculiaridades de cada supuesto, determina si este requisito se cumple. La valoración de la necesidad de autorizar la residencia en España introduce criterios de subjetividad que en ocasiones no aparecen suficientemente justificados. Estas circunstancias hacen que con frecuencia se apliquen criterios excesivamente rigoristas y no se llegue a una aplicación justa de la norma.

Así, ocurrió en un caso en el que el Consulado General en Quito denegó el visado de reagrupación familiar a un ciudadano ecuatoriano de 76 años, pese a que su esposa residía en España junto a sus cuatro hijos, todos ellos españoles, y se estimó que no existía dependencia económica porque percibía en Ecuador una pensión, pese a que la cuantía de ésta necesariamente tenía que ser complementada por sus hijos. La Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares no ha admitido la sugerencia de esta Institución y ha mantenido la denegación del visado. Este mismo Consulado denegó el visado a los ascendientes de otro ciudadano, también español, por considerar que no existía necesidad de autorizar la residencia en España, pese a que el padre tenía 80 años y sus diez hijos vivían en España, porque su esposa tenía 60 años y se encontraba en edad laboral. La normativa no imponía en aquel momento una edad mínima para la reagrupación del ascendiente, por lo que la decisión de denegar los visados no resulta justificable (06017244 y 07035770).

La constatación de que el ascendiente al que se pretende reagrupar tiene más hijos en el país de origen constituye también un motivo habitualmente argüido para entender que no existe necesidad de autorizar su residencia en España. Con motivo de dos visados denegados por los Consulados de España en Casablanca y Rabat, esta Institución ha reiterado al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación que este criterio no puede, por sí solo, ser determinante. En los casos analizados, además, los problemas que padecen los hijos residentes en Marruecos parecen impedir la debida atención de sus progenitores. Estas investigaciones no tienen una respuesta definitiva y continúan en curso (09006836 y 09006868).

6.7.2.3. Autorizaciones de residencia y de estancia

En un caso, ya referido en el anterior informe, la Subdelegación del Gobierno en Castellón consideró extinguida de modo automático una autorización de residencia y trabajo pese a constar el alta del trabajador en la Seguridad Social, por considerar que la norma exige que el alta se curse necesariamente con el empresario que formuló inicialmente el contrato de trabajo que dio lugar a la autorización. Esta Institución dirigió una sugerencia a la referida Subdelegación del Gobierno en la que puso de manifiesto que el Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, no dispone de forma expresa esta exigencia, y la propia Administración, conocedora de esta circunstancia, permitió el alta, por lo que la afiliación debía tener efectos jurídicos. Además, la extinción de autorizaciones requiere la tramitación del correspondiente procedimiento y una resolución motivada y estas exigencias no se habían cumplido. La subdelegación del gobierno elevó la cuestión a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, organismo que finalmente discrepó del criterio de esta Institución (08002628).

En el informe correspondiente al año 2007 se aludió a las dificultades que en ocasiones encontraban los titulares de una autorización de trabajo de residencia y trabajo por cuenta ajena para cambiar de relación laboral o renovar su autorización debido a que la limitación laboral viene referida no a la concreta ocupación para la que se concedió la autorización, sino a la actividad de la empresa contratante. La Dirección General de Inmigración entendía que el sentido de la limitación venía impuesto por la redacción de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, y aun reconociendo la situación absurda a la que conducía, no aceptó los argumentos de esta Institución. Afortunadamente, la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, ha corregido esta situación (0502138).

Esta Institución ha recibido reiteradas quejas que evidencian que la existencia de un criterio general de denegación de las renovaciones de las autorizaciones de residencia y trabajo de los solicitantes con antecedentes penales. Esta postura es contraria a la Ley de extranjería, que en los supuestos en los que se ha cumplido condena, se ha obtenido el indulto o la remisión condicional obliga a valorar las circunstancias de cada caso. Por ello, se ha recordado a distintas delegaciones y subdelegaciones del Gobierno y a la Subdirección General de Recursos del Ministerio de Trabajo e Inmigración esta obligación legal, así como la necesidad de dar trámite de audiencia a los interesados y motivar la decisión de denegar la solicitud. El criterio de esta Institución ha sido aceptado por los organismos requeridos y actualmente la investigación continúa abierta ante la Dirección General de Inmigración, a fin de que dicte instrucciones para unificar y generalizar esta práctica (08006082).

En cuanto a las demoras apreciadas en la resolución de los recursos de alzada, las medidas adoptadas el pasado año no resultaron suficientes y la situación no sólo no se ha normalizado, sino que ha empeorado, de modo que el plazo de resolución actual se acerca al año. En julio de 2009 se reforzó la plantilla en el Área de Extranjería de la Subdirección General

de Recursos del Ministerio de Trabajo e Inmigración, incorporándose 4 nuevos funcionarios, por lo que es de esperar que esta medida redunde en una mayor eficacia en el funcionamiento de este servicio. La investigación se ha dado por concluida, pero en cualquier caso se prestará atención a la evolución de la situación (08006082).

También se aludió en el pasado informe a la resistencia percibida en algunos supuestos en la Subdelegación del Gobierno en Valencia para considerar estimada la renovación de autorizaciones por haberse producido el silencio positivo por falta de notificación en el plazo de 3 meses, pese a darse las circunstancias que legalmente determinaban esta obligación legal y haber zanjado el asunto la Dirección General de Inmigración mediante unas instrucciones dictadas a instancias de esta Institución. Las sugerencias elaboradas por esta Institución para que reconsidere su postura no han sido aceptadas, por lo que se ha dado traslado de antecedentes a la Dirección General de Inmigración a fin de que se corrija la disfunción apreciada (07007490 y 08001895).

Pasando a otra cuestión, la falta de coordinación entre la oficina consular y la autoridad gubernativa en la tramitación de algunos visados de estancia de menores con fines de escolarización, en programas promovidos por entidades públicas o privadas, ha evidenciado una confusión respecto de los trámites procedimentales que debían seguirse. Esta apreciación se ha dirigido a la Dirección General de Inmigración y ha provocado la modificación del modelo del impreso de solicitud de este tipo de visados. Otra investigación ha evidenciado que la Comisaría General de Extranjería y Fronteras confunde en algunos aspectos el procedimiento para autorizar estos visados con el que corresponde a un visado de estancia por estudios de un menor, por lo que se le ha recordado la diferente regulación reglamentaria de ambas situaciones (07024868, 07029293 y 09014992).

En otro caso, el Consulado de España en Sao Paulo erró en la determinación del plazo del visado de estudios y a pesar de esta evidencia las autoridades españolas no ofrecieron a la interesada otra posibilidad que retornar a Brasil y solicitar un nuevo visado, por lo que esta Institución reconvino la falta de atención prestada a la interesada (08008113).

6.7.2.4. Autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales

En el pasado informe se hizo amplia referencia a las dificultades que encontraban los ciudadanos nigerianos para poder tramitar autorización de residencia por circunstancias excepcionales debido a la necesidad de solicitar personalmente ante las autoridades de su país el certificado de antecedentes penales y a la solución adoptada, consistente en el traslado de funcionarios desde Nigeria para la toma de huellas. La llegada de funcionarios nigerianos a España no se ha desarrollado con la frecuencia semestral inicialmente prevista, ya que hubo un solo desplazamiento durante los meses de verano. Además, el trámite de legalización se demora en muchos casos más del tiempo razonable, y con bastante frecuencia se entregan a los interesados certificados fuera de su plazo de validez. Por ello, esta Institución considerará la oportunidad de instar a la Administración la adopción de medidas complementarias para dotar al procedimiento establecido de una mayor eficacia (06011752).

Mejor solución han encontrado los ciudadanos pakistaníes e indios para la obtención de certificado de antecedentes penales de sus países homologables con los requisitos exigidos por la normativa de extranjería. En ambos casos los certificados que se expedían eran de carácter policial y de un ámbito geográfico que no comprendía todo el territorio de los respectivos países, pero, tras distintos contactos oficiales, ambos países los han adecuado a las exigencias de la legislación española, por lo que la

situación parece haberse resuelto satisfactoriamente (08001548 y 08013573).

La tramitación de autorización de residencia por circunstancias excepcionales de personas que no acreditan vínculos familiares directos con residentes legales exige imperativamente la emisión de un informe municipal de inserción social. En ocasiones los ayuntamientos no emiten estos informes en un plazo razonable, e incluso demoran su emisión varios meses con los consiguientes perjuicios a los interesados, ya que entre tanto se produce la caducidad de otros documentos que también deben presentar y además durante ese tiempo permanecen en una situación de ilegalidad. Algunas quejas recibidas en esta Institución indican que los Ayuntamientos de Barcelona y Badalona tardan unas 16 semanas en emitir estos informes y el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramanet un plazo superior. Esta Institución dio traslado a la Subdelegación del Gobierno en Barcelona de la situación planteada, y este centro directivo informó de que, para paliar los efectos negativos descritos, concede el plazo máximo permitido en la ley para aportar documentos, y no dicta resolución de archivo hasta que transcurre un mes desde la notificación del requerimiento. Asimismo, con respecto a la vigencia de los certificados de antecedentes penales, en el caso de que el país emisor del documento no sea parte del Convenio de La Haya de 1961, se admiten los mismos con una vigencia de hasta seis meses. Las medidas adoptadas por la subdelegación del gobierno parecen razonables, atendidas las circunstancias, por lo que la investigación se ha cerrado (09001918).

El informe municipal de arraigo social debe emitirse conforme a un modelo predeterminado en las instrucciones dictadas al efecto por la Dirección General de Inmigración, cuya aceptación por parte de las corporaciones locales resulta generalizada. No obstante, con motivo de una queja se ha constatado que el Ayuntamiento de Cómpeta (Málaga) remite a la autoridad gubernativa una resolución que se limita a indicar el criterio del Ayuntamiento favorable o desfavorable a la consideración del

arraigo del extranjero en el municipio y los motivos de tal decisión, por lo que se ha solicitado a la citada corporación la modificación de esta práctica (09003729).

La falta de admisión a trámite de solicitudes de residencia por circunstancias excepcionales no contempladas reglamentariamente ha continuado siendo objeto de atención por parte de esta Institución. Así, hubo de recordarse a la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid la obligación de admitir a trámite una solicitud fundamentada en ser progenitor de un niño español. También se recordó a este organismo en otro caso que la condición de padre de español es una circunstancia de suficiente entidad para autorizar la residencia en España, sin que la mera existencia de una prohibición de entrada en alguno de los países miembros del llamado Espacio Schegen pueda determinar en tal supuesto sin más trámite la denegación de la solicitud. Lamentablemente, el criterio de la Secretaría de Estado de Inmigración contrario a la aceptación de la excepcionalidad del hecho de ser ascendiente de un menor español -no obstante el cada vez mayor número de sentencias que asumen la postura contraria-, impidió que se actuara conforme a lo solicitado por esta Institución (07035768 y 08006331).

Otra cuestión de relevancia es la que afecta a los extranjeros que cumplen con todos los requisitos para la obtención de una autorización de residencia por razones de arraigo pero sobre los que pesa una orden de expulsión por estancia irregular. En principio la solicitud de residencia debe inadmitirse a trámite por imperativo legal; sin embargo esta Institución considera que en tales casos debe procederse a la revocación de la orden de expulsión, posibilitando así la tramitación de la autorización de residencia. Algunas Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, como Barcelona, Cádiz, Madrid y Murcia, han seguido este criterio, aceptando las sugerencias de esta Institución, y otras, fundamentalmente la Subdelegación del Gobierno en Alicante, se han opuesto con firmeza a la revocación de las órdenes de expulsión. Tras la

tramitación de varias quejas con carácter individual con desigual resultado, se determinó dar traslado de los antecedentes a la Dirección General de Inmigración a fin de que impartiera instrucciones para uniformar esta práctica. Este centro directivo ha coincidido con el criterio de esta Institución y ha determinado la procedencia en tales casos de revocar las órdenes de expulsión. No obstante, esta Institución permanecerá atenta a las disfunciones que puedan producirse, muy especialmente en los casos en los que la revocación de la orden de expulsión y la tramitación de la residencia corresponde a distintos organismos. Por último, debe resaltarse que la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, contempla expresamente para estos supuestos la posibilidad de revocación (08006125, 09000792, 09009335 y relacionadas).

En esta materia se han producido también otras actuaciones irregulares que están siendo objeto de investigación. Así, la Subdelegación del Gobierno en Las Palmas ha determinado que la falta de acreditación del pago de una multa impuesta al amparo de la normativa de extranjería es motivo para archivar una solicitud de residencia por circunstancias excepcionales, sin que exista amparo legal para ello. La Subdelegación del Gobierno en Cuenca inadmitió una solicitud en la que se había impuesto sanción de multa por estancia irregular y había sido abonada, en lo que parece evidenciar una confusión entre los conceptos de prohibición de entrada y orden de salida obligatoria, y la Subdelegación del Gobierno en Almería no tramita autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales a extranjeros con orden de devolución dictadas por otros organismos aunque haya finalizado el plazo de prohibición de entrada, por albergar dudas sobre la procedencia de computar previamente un plazo de prescripción (09013077, 09014738 y 09015151).

Por último, como continuación a la investigación iniciada en el año 2007, con relación a la situación en la que se encontraban un grupo de personas, procedentes del carguero Marine I, que fueron interceptadas en

alta mar por una nave española de Salvamento Marítimo, se han seguido actuaciones al objeto de conocer la situación actual de 4 de esas personas que fueron trasladadas por autoridades españolas a la Ciudad Autónoma de Melilla.

Con motivo de la visita realizada al Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes de esa ciudad, en el año 2008, personal de esta Institución se entrevistó con estas personas, comprobándose que las mismas fueron conducidas a Melilla el día 19 de julio de 2007, por la Unidad Central de Fronteras de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, provistas de un documento en el que se consigna que se autoriza su entrada en territorio nacional «al concurrir en ellos circunstancias excepcionales de índole humanitaria así como compromisos adquiridos por España». Sin embargo, transcurridos más de 2 años desde su llegada, continuaban en el citado centro sin ser documentadas y sus solicitudes de asilo habían sido denegadas. En los últimos meses del año 2009, tres de estas personas solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo ya que, tras haber presentado una autorización de residencia por circunstancias excepcionales, habían sido informados de manera verbal de que las mismas serían inadmitidas. A la vista de todo lo anterior, se ha formulado una sugerencia a la Delegación del Gobierno en Melilla a fin de que proceda a documentar a los interesados con una autorización de residencia por circunstancias excepcionales (08017328, 08017352 y 08017354).

La otra persona que no ha formulado solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales, durante la entrevista mantenida con personal de esta Institución, en octubre del año 2008, presentaba signos compatibles con un cuadro depresivo, por lo que, se ha solicitado información a la Dirección General de Integración de los Inmigrantes que ha remitido información indicando que efectivamente sufrió un cuadro depresivo y un brote psicótico del que se ha recuperado. Sin embargo, una organización no gubernamental ha dado traslado de su

preocupación por el estado de salud mental del mismo, por lo que la investigación continúa abierta (08017353).

6.7.2.5. Cédulas de inscripción

Esta Institución constató que las resoluciones denegatorias de asilo no incluían el preceptivo plazo mínimo de quince días de salida obligatoria. Esta omisión suponía en la práctica la indebida inadmisión a trámite de las solicitudes de cédula de inscripción presentadas dentro de ese plazo por los interesados. Tras la investigación realizada la Subdirección General de Asilo ha incluido en las notificaciones denegatorias de asilo la referencia a dicho plazo, con lo que se entiende subsanada la deficiencia apuntada.

También se está investigando la tramitación de cédulas de inscripción y su vinculación con la obtención de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales en la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid, ya que este organismo considera que las razones humanitarias que justifican la concesión de esta cédula no coinciden necesariamente con las razones que justificarían la concesión de autorización de residencia por circunstancias excepcionales. No obstante, el Reglamento de extranjería contempla expresamente la posibilidad de que ambas solicitudes se presenten conjuntamente y la competencia para la resolución corresponde en última instancia a la delegación del gobierno, por lo que parece razonable que se realice una valoración conjunta de ambas solicitudes que actualmente no existe (07033173).

6.8. Asilo

Debe señalarse, en primer término, que finalizando 2009 ha entrado en vigor la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo

y de la protección subsidiaria. La entrada en vigor de dicha Ley ha dejado sin contenido práctico la aceptación de la recomendación formulada a la Secretaría de Estado de Asuntos Exteriores para que se elaborara un protocolo de actuación a fin de que nuestras representaciones en el exterior tramitaran de forma inmediata las peticiones de asilo que recibieran, ajustándose a lo establecido en la normativa entonces vigente. Pese a ello, no puede dejar de darse cuenta de la referida recomendación (06018712).

Igualmente cabe mencionar que, durante el año 2009, se ha recordado a Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Ceuta su deber legal de realizar los trámites para la devolución de extranjeros en los términos exigidos en el artículo 58 de la Ley de extranjería y 157 de su Reglamento de ejecución, garantizando en todo caso la audiencia del extranjero objeto de devolución, con la finalidad de salvaguardar la posibilidad de formalizar una solicitud de asilo. El mencionado recordatorio se formuló transcurrido largo tiempo desde la devolución expeditiva y al margen de todo procedimiento de varios ciudadanos subsaharianos, que tuvo lugar en el año 2004. Esta Institución estimó que los hechos no fueron investigados con la diligencia y la profundidad que merecían, a fin de depurar responsabilidades y fijar un protocolo de actuación para evitar que este tipo de actuación vuelva a repetirse. La citada delegación del gobierno ha comunicado la aceptación del recordatorio de deberes legales formulado, con lo que se ha cerrado la investigación (0500111 y relacionadas).

En el año 2008 se iniciaron varias investigaciones sobre devoluciones expeditivas a Marruecos de personas que habían sido rescatadas del mar. Se constató igualmente que las devoluciones se habían realizado sin la incoación de procedimiento y sin considerar que los interesados podían ser potenciales demandantes de asilo, pese a que alguno de ellos había manifestado su intención de presentar una solicitud de protección internacional. Esta Institución entiende que las

devoluciones se desarrollaron sin garantías, vulnerando obligaciones positivas que incumben a España como parte de la Convención de los Refugiados, el Convenio Europeo contra la Tortura y el Convenio Europeo de Derechos Humanos. Ha de reflejarse, igualmente, que el Defensor del Pueblo, en la misma línea del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados, considera que lo determinante no es si los solicitantes de asilo se encuentran o no en aguas territoriales, sino el hecho de que estas personas se hallen bajo el control efectivo de autoridades españolas. En consecuencia, el principio de no devolución no puede obviarse argumentando que el rescate se ha producido fuera de nuestras aguas territoriales.

También debe discreparse de la postura de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil sobre la viabilidad de que estas personas pudieran presentar su solicitud de asilo en las misiones diplomáticas de España en Marruecos. Además esta cuestión ha sido objeto de una reforma legal, como ha quedado dicho al comienzo del epígrafe (08002639 y 08006471).

A lo largo de 2009 se han iniciado diversas investigaciones relativas a menores no acompañados solicitantes de asilo. En uno de los casos, un menor camerunés fue ingresado en un centro de protección de menores, tras la realización de pruebas para determinar su edad, ordenadas por la Fiscalía de Menores. Posteriormente desde el centro de protección se instaron nuevas pruebas que determinaron su mayoría de edad, cesando la tutela y viéndose obligado el menor a abandonar el centro. El interesado, que contaba con un documento de asilo como menor de edad, no tenía acceso a los recursos de adultos. A instancias de esta Institución, la Subdirección General de Asilo gestionó inmediatamente el ingreso del interesado en un recurso de adultos, para evitar su desprotección. La investigación continúa abierta a fin de determinar la relevancia de los datos que condujeron a la realización de una segunda prueba de edad (09010303).

Igualmente se han iniciado varias investigaciones a lo largo del año 2009 para esclarecer las causas que determinan la realización de pruebas óseas a solicitantes de asilo que cuentan con pasaporte y certificados de nacimiento de su país que acreditan su minoría de edad. La cuestión general está referida en el epígrafe dedicado a menores extranjeros no acompañados. Esta Institución proseguirá las investigaciones, si bien ha de dejar constancia de su honda preocupación por los efectos particularmente nocivos que esta situación tiene para los menores solicitantes de asilo pues, por la propia organización de los servicios de acogida, quedan más desprotegidos que los solicitantes adultos (09016969, 09018296 y 09020811).

6.9. Igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen étnico, racial o nacional

El Defensor del Pueblo ha continuado a lo largo de 2009 las investigaciones seguidas en los últimos años sobre la utilización de Internet por grupos racistas y neonazis para la difusión del odio y la violencia contra las personas o colectivos sociales por motivos racistas, xenófobos, antisemitas u homófobos. La Fiscalía General del Estado ha informado sobre las diligencias abiertas y los procedimientos relativos a presuntas infracciones del artículo 510 del Código Penal. En cualquier caso, y ante la dificultad de persecución de estos delitos, así como por las noticias recibidas que aluden a la creación de una Fiscalía especial para la persecución de los delitos de odio y discriminación, se ha solicitado que se comuniquen las previsiones existentes para mejorar la respuesta del Ministerio Fiscal en este ámbito. Además, dada la dificultad probatoria y la escasa respuesta jurídica a este tipo de comportamientos, el Defensor del Pueblo ha abierto actuaciones con el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia para conocer su diagnóstico sobre la difusión del odio y la xenofobia en Internet. Asimismo se ha solicitado información a

dicho organismo sobre posibles trabajos realizados con el Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia u otros organismos internacionales, relativos a las estrategias y buenas prácticas para combatir la difusión del odio y la violencia contra las personas o colectivos sociales por motivos racistas, xenófobos, antisemitas u homófobos en la Red (0420001).

A lo largo de 2009 también han continuado las actuaciones con el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia para conocer las previsiones sobre los programas de sensibilización, a fin de combatir el racismo y la xenofobia en la Red dirigidos a los profesionales de los medios de comunicación. En 2008 la Dirección General de Integración de los Inmigrantes informó a esta Institución sobre el trabajo de difusión de una guía práctica para los profesionales de los medios de comunicación, orientada al tratamiento mediático de la inmigración, así como del seguimiento que se viene realizando del tratamiento informativo de la inmigración en los medios de comunicación. Este seguimiento se está realizando en colaboración con la Universidad Autónoma de Barcelona y, de acuerdo con los informes oficiales, se pretende que permita elaborar unas propuestas dirigidas a los medios de comunicación para la mejora del tratamiento de los fenómenos migratorios (07013652, 07013637 y 07013977).

En el Informe anual del año 2005 se dio cuenta del traslado que el Defensor del Pueblo realizó al Fiscal General del Estado, en aplicación de lo previsto en el artículo 25.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, de la información proporcionada por una asociación relativa a la grabación de una canción atribuida a un «DJ» que, según el relato aportado con la misma, podía escucharse de forma usual en determinados locales que acogen a jóvenes y que contenía expresiones de claro menosprecio e intención vejatoria para con la comunidad rumana asentada en España. Tras varios años de seguimiento con la Fiscalía, se ha informado a esta Institución de que el contenido xenófobo de las canciones objeto de denuncia podría ser constitutivo del delito tipificado

en el artículo 510 del Código Penal. Al cierre de este informe la investigación continúa abierta, hasta conocer el resultado del procedimiento (05019543).

En el informe del año pasado se recogió igualmente la investigación tramitada 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 hacia las minorías étnicas o las personas extranjeras. En el año 2007 se elaboró una guía práctica o manual que pretendía recopilar buenas prácticas en la formación en igualdad de trato y no discriminación, y ofrecer herramientas a los centros de formación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad para la enseñanza de estas materias. No obstante, como ya se señaló, esta guía no contenía previsiones para medir las actuaciones discriminatorias que pudieran producirse. Por tanto el Defensor permanece a la espera de previsiones concretas que permitan cualificar las actuaciones discriminatorias que puedan producirse por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Asimismo también continúan las actuaciones con la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración para conocer la propuesta de proyecto piloto, que se está elaborando en colaboración con el Ministerio del Interior, para mejorar los sistemas de recogida de datos sobre incidentes con posible motivación racista o xenófoba (06025388).

No debe concluirse el presente capítulo sin dejar constancia de la puesta en marcha del Consejo para la Promoción de la Igualdad de Trato y la no Discriminación de las Personas por el Origen Racial o Étnico. Aunque el inicio de su actividad en España ha precisado de 6 años desde que se aprobó la ley que transpuso al derecho interno las previsiones de la Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, que lo contemplaba en su artículo 13, esta Institución confía en que los trabajos de dicho organismo contribuyan eficazmente a aflorar las prácticas

discriminatorias y a articular mejores medios para darle adecuada respuesta.

7. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Desde hace ya demasiados años el sistema educativo español padece una inestabilidad indeseable. Esta frase no es de hoy, sino que procede del Informe anual de esta Institución correspondiente al año 2005 en el que se denunciaba que un año más el sistema educativo español se hallaba pendiente de modificaciones normativas sustanciales que afectaban tanto a los niveles no universitarios como a los universitarios.

Ya en el Informe del año 2004, el Defensor del Pueblo instaba a las fuerzas políticas, a las autoridades competentes en la materia y a los sectores que integran la comunidad educativa para que aunasen sus esfuerzos y flexibilizasen sus posiciones de partida para consensuar una reforma del sistema educativo que gozase de la necesaria estabilidad para una aplicación duradera y sin sobresaltos que asegurase también la formación idónea y permanentemente actualizada de un alumnado crecientemente heterogéneo y precisado de aprendizajes más complejos y especializados con los que enfrentarse al fenómeno de la globalización.

Este llamamiento no obtuvo el menor eco y la legislación educativa aprobada en los años siguientes no gozó del consenso necesario para asegurar esos valores de estabilidad y durabilidad que parecen imprescindibles para lograr un buen sistema educativo. Ya decíamos entonces que “si un posible cambio de gobierno en el futuro lleva, como ha ocurrido hasta ahora, aparejado el cambio de sistema educativo en la medida en que no se ha obtenido el deseable consenso entre las fuerzas políticas mayoritarias, mal podrá rendir frutos adecuados un sistema que nace desde su inicio amenazado de extinción”.

En el momento de redactarse este informe se está produciendo por fin una negociación entre las principales fuerzas políticas con la finalidad de lograr un pacto social y político por la educación. Este hecho es en sí mismo una magnífica noticia, esperanzadoramente recibida no sólo por esta Institución sino por todos los sectores presentes en un ámbito como el educativo en el que, como acertadamente ha afirmado la Presidenta del Consejo Escolar del Estado, "nada hay más estéril que la confrontación".

El sistema educativo español adolece de problemas que nadie puede ignorar. La elevada tasa de fracaso y abandono escolar; los negativos resultados que arrojan las evaluaciones nacionales e internacionales del sistema educativo, especialmente en comparación con los obtenidos por otros sistemas de nuestro entorno político y económico; la insuficiente apreciación social de la formación profesional y el volumen, también insuficiente, de los titulados que requerirían las necesarias reformas que resultan imprescindibles en el sistema productivo; la insuficiencia de los recursos presupuestarios para asegurar la calidad del sistema educativo y de manera particular la reforma de los estudios universitarios con la plena implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, son algunos ejemplos de ello.

No puede dejarse pasar la oportunidad de alcanzar un acuerdo que permita abordar todos estos problemas en un horizonte normativo estable, al que obligadamente ha de llegarse en ejercicio de la responsabilidad que corresponde a quienes son depositarios de una voluntad común, perfectamente reconocible por quien quiera verla, de disponer de un sistema educativo de calidad y acorde con las necesidades de formación y desarrollo que exige la sociedad actual. Es de desear que cuando este informe se presente el acuerdo se haya alcanzado. Es hora de que así sea. Y si no lo fuere, será patente la falta de perspectiva, de amplitud de miras, el desenfoque respecto de lo que realmente la sociedad reclama; y será patente también que ese resultado indeseable habrá sido fruto del ejercicio de una política de corto alcance y del dogmatismo partidario.

7.1. Educación no universitaria

7.1.1. Instalaciones escolares.

Las instalaciones de los centros docentes han dado lugar, también en este ejercicio, a la formulación de un cierto número de quejas que se han referido, fundamentalmente, a las que en los mismos se destinan a la escolarización de alumnos de educación infantil y primaria, y que, repitiendo la tipología de años anteriores, han aludido a deficiencias advertibles en las mismas o inadecuación a los requisitos establecidos en las normas educativas; a su insuficiente capacidad y a las soluciones provisionales que se adoptan para paliar el problema o, por último, al incumplimiento por parte de las administraciones educativas respectivas de los compromisos adquiridos o planificaciones efectuadas en cuanto a los plazos de construcción o a la ubicación de nuevos edificios o centros escolares.

En cuanto a instalaciones destinadas a la escolarización de alumnos de educación infantil, se han formulado en este ejercicio quejas referidas a centros dependientes de distintas administraciones educativas entre las que, a título de ejemplo, se mencionan las siguientes.

El promovente de una de estas quejas, cuya hija cursa enseñanzas de educación infantil en un centro de determinada localidad del sur de Madrid, se refería a la falta de adecuación de algunas de las instalaciones, que utilizaban su hija y el resto de los niños de tres a seis años del centro, y a las condiciones establecidas para la escolarización de alumnos del segundo ciclo de la referida etapa educativa, que se cursa en el tramo de edad mencionado.

Señalaba, en concreto, que las aulas de los citados alumnos no se encontraban ubicadas en la planta baja, como es preceptivo, sino en la primera planta del edificio escolar, con el riesgo que supone para niños de tan corta edad la necesidad de utilizar las escaleras para sus desplazamientos en el interior del centro, y añadía que el patio de recreo que utilizan los mismos alumnos se encontraba, asimismo, en condiciones inadecuadas, que suponían un claro peligro para los niños.

Del informe aportado, a instancia de esta Institución, por la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, se deduce que la ubicación de las aulas responde a condicionamientos derivados de la propia estructura del centro que, según se asegura, no permite otras opciones, ya que todas las aulas se encuentran ubicadas en la primera y segunda planta, sin que, por otra parte, en el pabellón de educación infantil existiese superficie construida al nivel de la planta baja.

No obstante, señalaba la consejería que para suplir la circunstancia anterior se habían adoptado medidas específicas (elevación de la barandilla metálica de la escalera hasta el techo) y la adaptación del pasamanos de la balaustrada.

Al propio tiempo, se señalaba que el centro cuidaba muy especialmente que las entradas y salidas de los alumnos a las aulas se realizasen siempre con presencia de adultos, medidas todas ellas que se habían revelado eficaces, ya que, desde que el centro empezó a escolarizar a alumnos de educación infantil, hace más de quince años, no ha habido ningún accidente escolar por este motivo.

En cuanto a las condiciones del patio de recreo, se informaba de que las deficiencias ya estaban siendo objeto de corrección por parte del servicio municipal competente (09016069).

También en relación con instalaciones destinadas a alumnos de la referida etapa educativa se ha formulado otra queja en la que padres de alumnos de un municipio de la isla de Gran Canaria expresaban su malestar ante la ubicación de dos de las unidades de la referida etapa educativa en sendos barracones prefabricados que se instalaron en el aparcamiento del centro, inicialmente con carácter provisional entretanto se efectuaba la ampliación de sus instalaciones, programada para su realización a corto plazo.

Sin embargo, posteriormente, el proyecto de ampliación de las instalaciones había sido cancelado, lo que determinaba que los alumnos hubiesen de permanecer por tiempo indefinido en las aulas provisionales mencionadas, así como un deterioro progresivo de las condiciones físicas en que se desarrolla el proceso educativo en el centro, cuyo alumnado se incrementa curso tras curso, sin que existiesen previsiones concretas de incrementar en la medida necesaria los espacios del mismo.

La Consejería de Educación, Cultura y Deportes, del Gobierno de Canarias, ha informado a esta Institución que durante una prolongada etapa de nueve cursos el colegio ha registrado un volumen de alumnado estable que ha podido escolarizarse en las nueve unidades de que el mismo dispone como centro de una línea.

En el curso 2007-2008 se registró un primer incremento de alumnado cercano al 10 por 100, precisando un total de diez unidades para poder atender su escolarización. En consideración a este aumento y al previsible mantenimiento del crecimiento de la demanda en cursos posteriores, y al no contar, en la parcela que originalmente ocupa el centro, con la reserva de solar suficiente para poder ampliar el centro hasta las dieciocho unidades, que corresponden a una línea dos, se dota al mismo de las referidas dos aulas modulares para poder afrontar provisionalmente la situación.

En abril de 2008, según manifestó la consejería, se reinició el trámite con el ayuntamiento para ultimar la puesta a disposición del terreno colindante que se precisa, y se encarga la realización del proyecto de ampliación, que se ha redactado y obra en poder de la consejería, estando previsto inicialmente el comienzo de su ejecución, que se encuentra contemplada en la programación del año 2010 (09011521).

En otra queja los reclamantes se refieren a la que valoran como deficiente planificación de la oferta de plazas educativas para niños de tres años de edad efectuada por la Consejería de Educación, de la Junta de Extremadura, que ha determinado que alrededor de ciento cincuenta niños de esa edad domiciliados en determinada zona de la ciudad de Badajoz no hayan obtenido las plazas demandadas en centros de su zona, y ha dado lugar a que como solución se prevea la instalación de aulas prefabricadas en centros de la misma que, aunque contemplada como provisional, los padres de los alumnos temen que se prolongue durante varios cursos dado que, según aseguraba, por el momento, la Administración educativa extremeña ni siquiera disponía de los solares necesarios para la construcción de los nuevos centros al parecer programados.

Los padres promoventes de la queja cuestionaban la solución mencionada por entender que las aulas previstas no reúnen las condiciones de habitabilidad precisas para el desarrollo en las mismas de actividades educativas, dadas las temperaturas extremas que se registran en la ciudad, y además, como ya se ha indicado, porque entienden que su utilización, dada la fase preliminar en que se encuentran las actuaciones dirigidas a la construcción de nuevos centros, puede prolongarse y exceder el carácter provisional con que inicialmente se han contemplado.

En el informe aportado, la Consejería de Educación de la Junta de Extremadura, manifestaba que, no obstante el rápido incremento de la población escolar en la zona de la ciudad de Badajoz, que mencionaban

las madres de los alumnos reclamantes, la planificación en la misma de la oferta educativa para la escolarización del alumnado de tres años había permitido atender las peticiones de plazas escolares formuladas por sus padres en centros públicos y privados concertados de la propia zona.

El objetivo mencionado se había obtenido en todos los casos habilitando aulas ordinarias en distintos centros educativos, con la única excepción de un solo colegio de educación infantil y primaria, en el que la inexistencia de espacios susceptibles de ser utilizados como aulas había llevado a adoptar la decisión de instalar un aula prefabricada en el recinto escolar, con la finalidad de atender las demandas de escolarización formuladas para dicho centro por padres de alumnos de la edad mencionada.

Por último, en el informe se señalaba que estaba prevista la construcción de dos nuevos colegios públicos, cuya entrada en funcionamiento tendría previsiblemente una incidencia positiva en el equilibrio entre la oferta y la demanda de plazas escolares para niños de tres años en la mencionada zona (09012040).

Ya en relación con instalaciones de un centro docente que escolariza alumnos de educación primaria, ha sido planteada otra queja por padres de alumnos escolarizados en determinada localidad de la Comunidad de Madrid, que señalaban que el colegio público ubicado en la misma venía funcionando en aulas provisionales prefabricadas que, además de no resultar idóneas para la escolarización de los alumnos, tenía una capacidad insuficiente para albergar el volumen de alumnado que actualmente demanda plaza en el mismo.

Añadían que, aunque desde septiembre de 2005 la asociación de madres y padres del centro docente venía demandando insistentemente del ayuntamiento de la localidad y de la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, la adopción de las iniciativas necesarias para dotar

al centro de las instalaciones definitivas necesarias, hasta el momento de formulación de su queja no tenían noticias que indicasen que fuese a cumplirse a corto plazo el compromiso en tal sentido asumido por la Administración educativa madrileña.

En el informe aportado la consejería manifestó que, a corto plazo, estaba prevista la entrada en funcionamiento, para el presente curso escolar 2009-2010, de una nueva aula en el espacio que ahora se destinaba a comedor, estando asimismo prevista la instalación de una nueva unidad prefabricada destinada al funcionamiento de este último.

Además de la citada actuación, que debe permitir la escolarización en esa localidad de los alumnos que en el indicado curso deban realizar el quinto año de primaria, en el propio informe se mencionaba que por la consejería se había demandado la cesión por el Ayuntamiento de la parcela necesaria para la construcción de las instalaciones definitivas de un colegio de línea uno que sustituya a las actuales prefabricadas en las que viene funcionando el colegio, instalaciones que, según se señala, se han incluido como preferentes en los planes de construcciones de centros docentes de la consejería (08022711).

En el Informe correspondiente al año 2008 se hacía referencia, en relación también con instalaciones de centros que escolarizan alumnado de educación primaria, a la tramitación efectuada ante la Consejería de Educación, del Gobierno de Cantabria, en relación con las inadecuadas condiciones e insuficiente capacidad de las instalaciones del colegio público de una localidad de la citada comunidad autónoma, y se mencionaba, al propio tiempo, que en sucesivos informes emitidos en el curso del citado ejercicio la consejería se había referido a las múltiples dificultades surgidas en relación con la determinación de un solar de las características y ubicación adecuadas para la construcción de nuevas instalaciones destinadas al centro docente.

Dado que en el citado Informe de 2008 se hacía una descripción detallada de la tramitación efectuada ante la Administración educativa de Cantabria, no parece necesario reproducirla aquí, por lo que se retoma la misma en el punto en que concluía dicho informe, en el que se señalaba que el Defensor del Pueblo, a la vista de la información aportada por la Consejería de Educación, había decidido continuar la tramitación de la queja ante el ayuntamiento de la localidad.

En concreto, la consejería había manifestado que el procedimiento de cesión del terreno para la construcción del nuevo centro docente programado en la localidad se encontraba todavía pendiente de la suscripción del convenio necesario con los propietarios del terreno que había sido considerado apto por la consejería.

En los informes emitidos el ayuntamiento señalaba que la parcela designada para la construcción de nuevas instalaciones destinadas a albergar el mencionado colegio en la localidad podría no adecuarse, por razón de su superficie, a las características demandadas por la Administración educativa.

Dado que de la tramitación hasta el momento efectuada se desprendía que tanto el Ayuntamiento como la Consejería de Educación, del Gobierno de Cantabria, convenían en la necesidad inaplazable de dotar de nuevas instalaciones al colegio público mencionado, se consideró preciso solicitar la emisión de sendos informes complementarios en los que se concretasen las gestiones que hubiesen efectuado en orden a la determinación y cesión de un solar alternativo de las características y superficie necesarias para la construcción de las nuevas instalaciones mencionadas.

De las respuestas a estas últimas solicitudes se desprende que finalmente, ante las dificultades para obtener a corto plazo solares adecuados, la Administración educativa competente ha optado por

ejecutar obras dirigidas a renovar y reparar en su totalidad las instalaciones actuales, así como a su ampliación, obras que ya se encontraban concluidas y disponibles para su uso educativo a comienzos del curso 2009-2010 (08001329).

En otra queja, cuya tramitación se inició también en el ejercicio 2008, sus promoventes cuestionaban el incumplimiento por la Administración educativa de Madrid del compromiso adquirido en orden a la construcción de nuevas instalaciones para el colegio público situado en determinada localidad de la comunidad autónoma, cuya ejecución, que de acuerdo con las mismas previsiones debía efectuarse en dos fases y estar concluida en el ejercicio 2007, se había producido sólo parcialmente, ya que, según señalaban los interesados, padres de alumnos de la citada localidad, al formular la queja a finales del año 2008, únicamente se había ejecutado la primera fase.

A pesar de que la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, manifestó en un informe emitido en enero de 2009 que la dotación económica para la obra correspondiente estaba incluida en el presupuesto del ejercicio 2009 y prevista su finalización para el inicio del curso 2009-2010, una posterior comunicación de los reclamantes apuntaba a un incumplimiento de las previsiones mencionadas, situación ante la que esta Institución reinició la tramitación de la queja ante la citada consejería.

La información aportada por ésta ha confirmado que el desarrollo de las actuaciones dirigidas a la construcción de la segunda fase de las nuevas instalaciones no estaba teniendo lugar dentro de los plazos que se mencionaban en el informe inicial, así como que, según señalaba ahora la consejería, para el año 2010 estaba únicamente previsto el comienzo de la redacción del proyecto de obras y la contratación de las mismas, sin que se concretasen los nuevos plazos dentro de los que era previsible la conclusión y disponibilidad de las nuevas instalaciones.

Esta Institución solicitó de la consejería la emisión de un nuevo informe sobre los últimos extremos mencionados, en el que, al propio tiempo, se diese cuenta al Defensor del Pueblo de las posibilidades existentes de que, entretanto, se alojase a los alumnos y servicios que todavía se encontraban situados en el antiguo colegio en una distinta ubicación que reuniese condiciones más adecuadas para el desenvolvimiento de actividades docentes.

Por último, la consejería ha informado al Defensor del Pueblo, en el mes de octubre pasado, de la próxima adjudicación de las obras de construcción de la segunda fase de las instalaciones que, de acuerdo con las nuevas previsiones efectuadas, deberían entrar en funcionamiento para el próximo curso 2010-2011, señalándose asimismo por la consejería que las actuales instalaciones son adecuadas para la escolarización temporal de los alumnos (08015067).

En otras ocasiones es la ubicación de los centros docentes la que da lugar a la formulación de quejas, habitualmente por parte de los padres de alumnos que consideran que las decisiones adoptadas en dicha materia no responden a razones objetivas y causa perjuicios a sus hijos.

Las instalaciones de centros que escolarizan alumnos de educación primaria han dado lugar a la formulación de una queja por padres de alumnos de una localidad de la provincia de León, que manifestaban su desacuerdo ante lo que valoran como un incumplimiento por parte de la Consejería de Educación, de la Junta de Castilla y León, de la planificación educativa inicialmente efectuada para determinado barrio de la mencionada localidad respecto de las condiciones de fusión de dos colegios ubicados en la misma y su reubicación en instalaciones de nueva planta que se construirían en la actual ubicación de uno de los dos centros.

Señalaban que el citado proyecto -que implicaría la dotación al centro resultante de la fusión de las nuevas instalaciones, que parecían necesarias teniendo en cuenta tanto el deficiente estado de los actuales edificios escolares como la conveniencia, desde el punto de vista de la organización del colegio y de las familias de los alumnos, de que las actividades educativas del mismo se desarrollen en un único recinto escolar- había sido sustituido, al parecer, por un nuevo proyecto que implicaría la ubicación del nuevo centro en dos sedes distintas, las correspondientes a los dos centros actuales, que serían rehabilitadas con la mencionada finalidad.

La Consejería de Educación, de la Junta de Castilla y León, ha informado de los exhaustivos estudios efectuados y consultas realizadas antes de llegar a la solución cuestionada, única que se considera viable dadas la configuración y superficie de las parcelas en que están ubicados uno y otro centro, que no son las exigibles para abordar la construcción de un nuevo edificio escolar de línea tres.

Sin embargo, la propia configuración de las parcelas, que se encuentran colindantes, permitiría, manteniendo con las oportunas mejoras las instalaciones de uno de los colegios, que se encuentran en buen estado, para los alumnos de educación primaria, separar como es preceptivo la zona destinada a los alumnos de educación infantil para los que se destinaría el otro centro, cuyas instalaciones se proyecta demoler en parte realizando una rehabilitación integral del resto de las mismas (09002429).

Por último, en esta línea, los promoventes de una queja, que según manifiestan residen desde hace alrededor de cuatro años en un nuevo barrio de determinada localidad del sur de Madrid, se referían al incumplimiento del compromiso que ya desde aquellas fechas asumió la Administración autonómica madrileña de dotar al mismo de la

infraestructura educativa necesaria para que los alumnos recibieran atención educativa en el propio barrio.

En concreto, señalaban que la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, se comprometió a construir varios centros docentes, dos colegios y un instituto de educación secundaria, que parecían necesarios tanto por la entidad del núcleo de población –de alrededor de tres mil seiscientas viviendas- como por su separación del casco urbano de la localidad por tres autovías que dificultan el acceso de los alumnos residentes en el nuevo barrio a los centros ubicados en la citada localidad.

Sin embargo, según señalaban, hasta el momento tan solo se ha construido uno de los colegios públicos necesarios, encontrándose todavía en su inicio las obras de construcción del otro colegio, mientras que, por otra parte, no disponían de noticia alguna respecto de las previsiones existentes en cuanto a la construcción del instituto de educación secundaria.

Manifestaban que, entretanto, los alumnos que no disponían de plaza en su barrio se veían obligados a desplazarse diariamente hasta el núcleo urbano de la localidad, en el que se encuentran ubicados la inmensa mayoría de los centros docentes del municipio, cuando, a su juicio, tanto por el volumen del alumnado del ensanche, como en consideración a los compromisos adquiridos, la barriada debería contar ya con los centros docentes de primaria y secundaria programados.

La tramitación efectuada ha permitido conocer el avanzado estado de ejecución del segundo de los colegios previstos para la zona, cuya construcción se ha visto retrasada por la necesidad de retirar una antena de telefonía existente en las proximidades, así como que por el momento no se considera justificada la ubicación en el ensanche de un instituto de educación secundaria al no existir por el momento, ni ser previsible a

corto plazo, un número de alumnos que haga preciso abordar la construcción de un nuevo centro, cuando en el núcleo urbano del municipio existe un instituto con capacidad suficiente (09006723).

Una de las posibles apreciaciones que cabe efectuar a la vista de cuanto queda descrito es la repetición año tras año de quejas que aluden a la insuficiente capacidad de las instalaciones escolares y a las medidas de carácter provisional con que suele abordarse el problema (habilitando para su uso como aulas espacios destinados a otras finalidades, de los que preceptivamente deben disponer los centros docentes; incrementando el número de alumnos por aula, por encima de la capacidad de las mismas e, incluso, superando el máximo establecido para las unidades de cada nivel o etapa educativa, o, por último, a través de la instalación de aulas prefabricadas en el recinto de los centros).

En sucesivos informes de esta Institución, se viene haciendo referencia a quejas en la línea indicada, cuyos promoventes cuestionan las negativas consecuencias que se derivan de las mencionadas prácticas desde el punto de vista de la calidad del proceso educativo de los alumnos, que la legislación educativa vincula a factores -como la disponibilidad de determinados espacios en los centros para usos específicos o el mantenimiento de un número máximo de alumnos por unidad escolar- que resultan afectados por la adopción de medidas provisionales como las cuestionadas y parecen revelar, de otra parte, una deficiente planificación de la oferta de plazas por parte de las respectivas administraciones educativas.

El Defensor del Pueblo, ante la reiteración y persistencia con que se vienen aplicando soluciones como las cuestionadas, ha considerado preciso disponer de datos, más allá de los que ha proporcionado la tramitación de la quejas puntuales mencionadas en este y anteriores ejercicios.

Por ello tiene previsto iniciar en el año 2010 una tramitación de oficio ante cada una de las administraciones educativas con la finalidad de recabar datos que permitan cuantificar la incidencia de situaciones como las expuestas de cara ya al próximo curso escolar 2010-2011; conocer el número de unidades que en dicho curso funcionarán en espacios habilitados o instalaciones prefabricadas; el número de alumnos afectados; las causas últimas de la adopción de decisiones en la línea indicada y 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 de manera que resultase innecesario recurrir a medidas provisionales como las cuestionadas.

7.1.2. Escolarización

La mayor parte de las quejas que en este ejercicio han aludido a problemas de escolarización han hecho referencia a la insuficiente oferta de plazas correspondientes a los ciclos primero y segundo de la educación infantil, en las que, cada vez con mayor frecuencia, se inicia la escolarización de los alumnos.

Dos quejas, relativas ambas a localidades de la Comunitat Valenciana, han puesto de manifiesto en este ejercicio el malestar que suscita entre padres de niños de cero a tres años, en edad de cursar el primer ciclo de la educación infantil, el hecho de que la oferta de plazas educativas gratuitas que se realiza en sus localidades para niños del citado tramo de edad no permita la escolarización de todos los solicitantes.

Los promoventes de una y otra queja expresaban su malestar ante la insuficiente oferta de plazas para alumnos menores de tres años en centros públicos o de titularidad privada subvencionados por la Consejería de Educación, existente en la respectiva localidad.

Entendían que la circunstancia indicada resultaba discriminatoria para muchas familias que demandaban plaza para sus hijos en los centros mencionados, y que ante la denegación de las mismas, a causa de su insuficiente número, se ven obligados a llevar a sus hijos a centros privados abonando íntegramente el coste del servicio.

Al propio tiempo, se referían a las dificultades que la situación suponía para que los padres con menores niveles de ingresos conciliasen su vida familiar y laboral, lo que exigía la realización de desembolsos para la escolarización de sus hijos de cero a tres años en centros privados, que muchas familias no podían asumir.

En el informe aportado en el curso de la tramitación efectuada ante la Consejería de Educación, de la Comunitat Valenciana, en relación con la primera de las quejas mencionadas, se describen las actuaciones realizadas por la consejería para incrementar la oferta de plazas públicas de primer ciclo de educación infantil, tanto con carácter general en el ámbito de la mencionada comunidad autónoma a través de la convocatoria de ayudas para la construcción, ampliación y equipamiento de escuelas infantiles que supongan la creación de nuevas plazas públicas, como, en concreto, en la localidad a que se refería la queja, en cuya escuela infantil de titularidad municipal estaba prevista la ampliación de sus instalaciones y la consecuente autorización del aumento del número de puestos escolares, actualmente en tramitación.

Por último, en el informe se puntualizaba que la consejería convocaba anualmente ayudas para la escolarización, entre otros en centros privados autorizados, de los niños de cero a tres años de edad, que se concretaban en la colaboración de la citada Administración educativa en la financiación de los puestos escolares para alumnos del mencionado tramo de edad, a través de bonos de escolarización por un

importe que supone porcentajes significativos, distintos para cada uno de los cursos de primer ciclo, del coste de los puestos escolares (09009002).

En el supuesto que planteaba la segunda de las quejas, la consejería ha insistido en señalar que mantendrá las actuaciones que hasta ahora ha venido realizando, es decir, su colaboración con otras administraciones públicas o entes privados, tanto para la puesta en funcionamiento de nuevas escuelas, habitualmente de titularidad municipal, como para hacer posible la continuación en el funcionamiento de las existentes, siempre mediante la dotación de las ayudas que puedan corresponder.

De conformidad con lo que antecede, señalaba la consejería que para el actual curso 2009-2010 se han concedido subvenciones a centros de la localidad objeto de la queja por un total de 58.640 euros (09013675).

En otro supuesto, relativo al ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Aragón, el padre de una niña de dieciocho meses, afectada por el síndrome de Angelman que, según señalaba, determina un notable retraso en el desarrollo psicomotor, manifestaba en su queja que, de cara al año académico 2009-2010, una vez diagnosticada la alumna y determinadas por el equipo de atención temprana correspondiente sus necesidades educativas especiales, solicitó una plaza de integración en la misma guardería en la que había estado escolarizada el curso anterior 2008-2009, que le había sido denegada con el argumento de que ni el citado centro ni ninguna otra guardería dependiente de la Administración educativa de Aragón dispone de medios personales adecuados para atender las necesidades educativas especiales de su hija.

De otra parte, según asegura el interesado, se le manifestó que el departamento educativo de Aragón no está obligado a escolarizar a los alumnos con necesidades educativas específicas en el primer ciclo de la educación infantil, por lo que se le ha sugerido que posponga la escolarización de la niña hasta los tres años en que podría iniciar su

escolarización en algún colegio que disponga de medios adecuados cursando ya el referido ciclo de las citadas enseñanzas de educación infantil.

El reclamante manifestaba su profundo malestar ante la resolución denegatoria mencionada que, además de vulnerar prescripciones contenidas en la vigente Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en cuyo artículo 71.3 se establece taxativamente: "La atención integral al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo se iniciará desde el momento mismo en que dicha necesidad sea identificada y se regirá por los principios de normalización e inclusión", afecta a la integridad del derecho a la educación que asiste por igual a todos los alumnos, al margen de sus impedimentos o condiciones físicas o psíquicas.

De cuanto se manifestaba en el informe aportado a instancias de esta Institución parecía, en efecto, desprenderse que en el ámbito de gestión de la Administración educativa aragonesa no se prevé la escolarización de los alumnos de cero a tres años cuyas necesidades educativas especiales exijan que se les preste atención en centros o unidades específicas de educación especial.

Tal conclusión se extraía en el informe remitido del contenido de disposiciones reglamentarias que, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón contemplan la atención temprana para compensar las desventajas permanentes o transitorias de niños con discapacidad, como parte de la atención que prestan los servicios sociales de Aragón (Orden del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales, de 20 de enero de 2003, por la que se regula el programa de atención temprana en la Comunidad Autónoma de Aragón), y prevén que sólo excepcionalmente y con carácter ambulatorio sean atendidos por los equipos de atención temprana dependientes de la Administración educativa (Orden del Departamento de Educación y Ciencia, de 25 de

junio de 2003, sobre atención educativa para el alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de condiciones personales de discapacidad) cuando se trate de niños que no reciban atención por parte de otras instituciones.

En la última de las disposiciones mencionadas se señala expresamente, además, que en los centros de educación especial se ofrecerá al alumnado la escolaridad correspondiente a las edades del segundo ciclo de la educación infantil (que se cursa de los tres a los seis años) y de la educación primaria, prescripción reglamentaria que deja fuera del sistema escolar a los niños de cero a tres años que, atendiendo al carácter de las necesidades educativas especiales que presentan, y de acuerdo con la evaluación y dictamen de escolarización efectuados, no puedan ser escolarizados en centros ordinarios al no resultar previsible que puedan alcanzar el desarrollo de sus capacidades personales en régimen de integración y para los que se proponga la modalidad de escolarización en centro de educación especial que, en función de la prescripción reglamentaria expresada, no podría iniciarse hasta los tres años.

Este resultado, a no ser que existan razones jurídicas o pedagógicas que lo justifiquen, que no se deducían del informe aportado, debe valorarse como contrario a los principios de no discriminación y de igualdad efectiva en el acceso y permanencia en el sistema educativo de los alumnos que presentan necesidades educativas especiales, que se contemplan en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (artículo 74.1), y parece vulnerar prescripciones expresas de la normativa reglamentaria reguladora en la Comunidad Autónoma de Aragón de la atención al alumnado con necesidades educativas especiales, contenida en el Decreto del Gobierno de Aragón 217/2000, de 19 de diciembre, en cuyo artículo 13.1 se señala que la escolarización de alumnado con necesidades educativas especiales en la educación infantil y en las etapas

obligatorias de la enseñanza comenzará y finalizará en las edades establecidas por la ley con carácter general para cada etapa.

Las consideraciones expuestas han sido trasladadas en diciembre de 2009 a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, de la que se ha instado la remisión de un nuevo informe, que todavía no ha sido enviado, en el que se precisen las razones que eventualmente justifiquen la diferencia de trato, en cuanto al acceso al sistema educativo, de los alumnos de primer ciclo de educación infantil con necesidades educativas especiales, en función de la modalidad de escolarización que se haya decidido, que se deriva de la aplicación de la mencionada Orden de 28 de junio de 2001, sobre atención educativa del alumnado con necesidades educativas especiales (09008243).

La insuficiente oferta que, a juicio de padres de niños de tres años, edad en la que se inicia el segundo ciclo de la educación infantil, se realiza en zonas concretas de localidades de cierta envergadura de población, ha dado lugar, asimismo, a la formulación de las quejas que se mencionan a continuación.

Los promoventes de la primera de las citadas quejas se refieren a la, a su entender, insuficiente oferta de plazas escolares para sus hijos en la zona sur del municipio de la Comunidad de Madrid en el que residen, que viene impidiendo en los últimos cursos la asignación de las plazas solicitadas para sus hijos en centros ubicados en la misma, determinando, al propio tiempo, su adjudicación en centros distantes más de dos kilómetros de sus domicilios, con las dificultades que ello implica para la escolarización de los alumnos y la conciliación por los padres de los desplazamientos escolares de los niños con sus horarios laborales.

Señalan que, aunque en la zona en la que residen se ha producido un notable aumento de la población escolar del referido tramo de edad, que presumiblemente continuará de cara a próximos cursos escolares al

estar prevista para este año la entrega de seis mil nuevas viviendas en la localidad, y a pesar de que por la consejería competente, en junio de 2008, se hizo referencia pública a proyectos de construcción en la zona de dos nuevos colegios, uno público y otro privado concertado, lo cierto es que hasta el momento los reclamantes manifiestan no tener noticia alguna de la iniciación de actuaciones con la referida finalidad.

La Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, ha informado de que, una vez resuelto el proceso de admisión de alumnos para el curso 2009-2010, se había producido un déficit de cuarenta y ocho plazas en el cómputo del municipio para niños de tres años, que se subsanaría mediante la habilitación de dos aulas en colegios públicos, y señalaba, al propio tiempo, que en la zona más próxima al ensanche sur, que es la que justificaba la queja tramitada, habían resultado cincuenta y dos vacantes disponibles para niños de la citada edad.

Se precisaba que la prevista adjudicación de seis mil viviendas en el ensanche se produciría, sobre todo, en el año 2010, por lo que el proceso de admisión de alumnos para el curso 2009-2010 no se había visto afectado.

Por último, se concluía que, de cara a la entrega de las nuevas viviendas y para hacer frente al aumento de la demanda previsible, la Consejería de Educación tenía previsto incrementar la oferta de plazas escolares y, en coordinación con el Ayuntamiento de la localidad, realizaba actuaciones dirigidas a hacer posible la puesta en funcionamiento, para el curso 2010-2011, de un centro docente de nueva construcción de titularidad privada en régimen de concierto, en el que también está prevista la entrada en funcionamiento de un colegio público (09002013).

En una segunda queja, padres de alumnos de la misma edad, residentes en determinado barrio de la ciudad de Valencia, señalaban que en el último proceso de admisión de alumnos para el curso 2009-2010

treinta y seis niños del barrio, de tres años de edad, no habían obtenido la plaza solicitada al no existir vacantes suficientes para atender las demandas de plazas formuladas por sus padres, ni en el propio barrio ni en centros de zonas de escolarización limítrofes.

Señalaban que la falta de una programación adecuada en el barrio de la oferta de plazas para niños de tres años había llevado a improvisar soluciones para incrementar la misma en los cinco colegios ubicados en la zona, en prácticamente todos los cuales se habían instalado aulas prefabricadas hasta el límite de capacidad de los respectivos recintos escolares.

Esta última circunstancia había impedido a la Administración educativa valenciana continuar recurriendo a la citada fórmula para ampliar la capacidad de los centros, con el resultado, ya señalado, de que hubiesen quedado sin escolarizar los treinta y seis niños mencionados, sin que, no obstante lo anterior, y a pesar de que, de acuerdo con los datos padronales, se doblará el número de niños que cumplan tres años –lo que previsiblemente determinará un incremento de las demandas de escolarización-, existan previsiones en orden a la construcción de nuevas instalaciones escolares en el barrio, en el que, según aseguran, desde hace veinticinco años no se aborda la construcción de nuevos centros docentes.

La respuesta que ha dado la Consejería de Educación, de la Comunitat Valenciana, a la solicitud de información realizada por el Defensor del Pueblo, ha permitido confirmar que, en efecto, el número de alumnos de tres años que mencionaban los reclamantes, no había obtenido plaza en los centros de su propia zona, solicitados en el proceso de admisión para el curso 2009-2010, si bien, según puntualizaba la consejería, la comisión de escolarización competente había asignado plaza a estos alumnos, en todos los casos, en centros docentes de una de las zonas colindantes, cumpliéndose así, con ello, la obligación que incumbe a

las administraciones educativas de proporcionar plazas escolares a los alumnos en sus respectivas localidades (09016233).

Ha dado lugar a la formulación de varias quejas, por parte de padres de niños de tres años domiciliados en determinada localidad de la provincia de Málaga, que en el procedimiento de admisión de alumnos para el próximo curso escolar 2009-2010 solicitaron plaza escolar para sus hijos de tres años en distintos centros docentes de la localidad, el hecho de que no se asignase plaza escolar ni a sus hijos ni, en conjunto, a alrededor de ciento treinta solicitantes por no existir vacantes suficientes para atender todas las demandas formuladas para la escolarización de niños de la edad mencionada en los centros docentes públicos y privados concertados de la localidad.

Tramitada la queja ante la Consejería de Educación, de la Junta de Andalucía, esta ha manifestado que la ausencia total de cesión de solares por parte del Ayuntamiento para la construcción de nuevos centros educativos, desde hace más de una década, ha provocado que su Delegación Provincial en Málaga, haya optado por la habilitación de aulas en distintos centros de la localidad y la subida de la ratio en una unidad en la totalidad de la red de centros de la localidad, con lo que la escolarización de todo el alumnado demandante de plaza escolar ha sido plenamente garantizada.

Asimismo, se ha referido a las constantes demandas que ha venido realizando y a las numerosas reuniones mantenidas con la actual corporación municipal, dirigidas a la búsqueda de soluciones, que inevitablemente han de pasar por la cesión de solares adecuados para la construcción de nuevos centros, que propicie la normalización de la escolarización del alumnado de la repetida localidad, así como la modernización de los centros ya existentes.

El Defensor del Pueblo estudia en estos momentos los términos en que procede formular a la corporación local correspondiente un recordatorio del deber legal que le incumbe, de acuerdo con la normativa educativa y sobre régimen local vigentes, de ceder los solares necesarios para la construcción de los nuevos centros educativos que resulten necesarios (09008561, 09008617 y 09010390).

Parece necesario insistir de nuevo en este informe, para valorar adecuadamente los supuestos que a título de ejemplo se han mencionado hasta aquí de entre otros similares que en este ejercicio ha tratado esta Institución, que la educación infantil tiene en sus dos etapas (cero a tres y tres a seis años) "carácter educativo", según determina en su artículo 14 la vigente Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y, por lo tanto, forma parte del derecho fundamental a la educación, del que todos han de disfrutar. Por ello, el legislador, consciente de las insuficiencias estructurales e instrumentales para hacer efectivo el derecho, aun partiendo del carácter voluntario de la escolarización, ordena a las administraciones públicas promover el incremento progresivo de las plazas ofertadas en el primer ciclo (artículo 15.1), y establece la gratuidad del segundo ciclo, gratuidad inaplicable si no hay plazas públicas o sostenidas con fondos públicos suficientes, lo que a su vez ha llevado al legislador a ordenar la incorporación progresiva, en los sucesivos presupuestos generales del Estado, de los créditos necesarios para ello.

Cabe, pues, reclamar nuevamente desde aquí, como ya se ha hecho en informes anteriores, el cumplimiento de estos mandatos normativos para hacer efectivo un derecho legalmente reconocido, cuya garantía ha de supervisar esta Institución y que requiere la acción positiva de las administraciones públicas, y singularmente las educativas, así como también las locales, que son las obligadas a ofertar plazas escolares hoy por hoy todavía insuficientes.

En sucesivos informes anuales se ha hecho detallada y extensa referencia a los problemas surgidos en relación con determinados aspectos de la atención que reciben los niños de tres años, que inician el segundo ciclo de la educación infantil, cuando su escolarización se produce en colegios públicos, para los que la normativa educativa, al contrario que en el caso de los centros específicamente de educación infantil, no prevé la dotación de personal auxiliar que atienda las necesidades higiénicas de dichos alumnos.

La Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, a cuyo ámbito de gestión hicieron referencia varias de las quejas formuladas en la referida materia, admitió, a instancias de esta Institución, el carácter educativo y la responsabilidad que incumbe a los centros de auxiliar a los alumnos de la edad mencionada en sus necesidades higiénicas y de cambio de vestuario, con los medios personales de que dispusieran los propios centros.

No obstante, la consejería, al informar a esta Institución, no precisaba a través de qué mecanismos o por parte de qué personal se iba a prestar la citada atención a los alumnos, situación ante la que el Defensor del Pueblo formuló una recomendación a la Administración educativa madrileña, en el sentido de que se dictasen las instrucciones precisas y se adoptasen cuantas iniciativas resultaran necesarias para que, de manera inmediata, los colegios públicos que escolarizasen a alumnos de segundo ciclo de educación infantil prestasen a éstos, en todos los casos, la atención higiénica y relacionada con los cambios de vestuario que pudieran precisar durante su estancia en los respectivos centros.

Aceptada formalmente la citada recomendación en febrero de 2007, por parte de la consejería no se adoptaron, ni a lo largo del citado ejercicio ni en el año siguiente, durante los cuales esta Institución llevó a cabo un

estrecho seguimiento, medidas dirigidas a la puesta en práctica de la citada resolución.

En este punto, el Defensor del Pueblo, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido y la falta de soluciones concretas presentadas, consideró necesario recordar a la citada consejería la necesidad de que los centros docentes proporcionen a los alumnos la atención higiénica que éstos precisen con independencia de cuál fuera el personal que asumiese tal tarea y de los medios de los que dichos centros estuvieran dotados, así como el hecho de que la propia consejería no había cuestionado que la atención higiénica de los alumnos de educación infantil fuera una obligación a la que debe hacer frente la Administración educativa con los medios de que disponga en cada momento y con independencia de que exista o no personal docente de apoyo o personal auxiliar, y decidió reiterar la recomendación formulada en su momento (diciembre de 2006) y aceptada por aquella en cuanto a que se dictasen las instrucciones precisas para que de manera inmediata los centros públicos que escolaricen alumnos de educación infantil presten a estos en todos los casos la atención higiénica y relacionada con los cambios de vestuario que pudieran precisar durante su estancia en los mismos.

Lamentablemente, la respuesta recibida ha revelado la inutilidad del intento efectuado por esta Institución, ya que, una vez más, por parte de la consejería no se muestra la menor disposición en orden a adoptar las medidas necesarias para la puesta en práctica de la recomendación aceptada, limitándose el informe aportado a la retórica manifestación de que la consejería "sigue profundizando en el desarrollo de las iniciativas relacionadas con las necesidades de atención higiénica que precisan los alumnos de segundo ciclo de educación infantil comunicadas con anterioridad", sin concretar ninguna de ellas pese a lo solicitado expresamente.

En definitiva, debe consignarse que la Administración, pese a haber aceptado la recomendación efectuada en su momento, no ha adoptado, en último término, iniciativa alguna dirigida a su puesta en práctica (06017488).

Por último, parece procedente reseñar aquí, aunque no hacen referencia a problemas de escolarización en sentido estricto, al hacer alusión dicho concepto sólo a las enseñanzas de carácter obligatorio, a quejas formuladas en relación con la oferta que realizan las administraciones educativas de plazas destinadas a cursar enseñanzas posobligatorias de bachillerato y formación profesional.

En relación con las enseñanzas de bachillerato, puede hacerse mención a una queja en la que se cuestionaba la planificación de la oferta de plazas del bachillerato de Artes realizada por la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, en determinada localidad del sur de la comunidad, que, según entendían los promoventes, no alcanzaba a satisfacer la demanda de enseñanzas de la referida modalidad de bachillerato existente en la misma.

Señalaban que, aunque el bachillerato de Artes sólo se impartía en un instituto de la localidad, y pese a haberse recibido en el centro 59 solicitudes de plaza para cursar el mencionado bachillerato, la consejería sólo había concedido al instituto autorización para el funcionamiento de uno de los dos grupos de la repetida modalidad solicitados, lo que únicamente había permitido atender treinta y cinco de las solicitudes formuladas mientras los veinticuatro alumnos restantes habían sido derivados a institutos de localidades próximas.

Los reclamantes cuestionaban la decisión administrativa ya mencionada, de una parte por entender que, a su juicio, afectaba a la calidad de las enseñanzas que reciben los alumnos admitidos, que resultarían integrados en un grupo con el máximo de alumnos que la ley

prevé, en aulas cuya capacidad difícilmente hace posible el desarrollo de enseñanzas que exigen el uso de un equipamiento complejo, a cargo de profesores que se verán también en dificultades para prestar a los alumnos la atención personalizada que requieren las enseñanzas de la modalidad de Artes.

De otro lado, entendían que la misma decisión restringía el derecho de los alumnos no admitidos a decidir los estudios que desean cursar, ya que un número significativo de los solicitantes no admitidos o no se habían matriculado en bachillerato o lo habían hecho en otras modalidades que se podían cursar en centros de su localidad, y todo ello cuando el instituto dispone de las instalaciones, los medios materiales y el profesorado necesarios para el funcionamiento de dos grupos de la repetida modalidad.

Aunque, de acuerdo con las normas educativas vigentes, las administraciones educativas no tienen la obligación de proporcionar plazas de las citadas enseñanzas a todos los alumnos y en su propia localidad de residencia, dado el carácter no obligatorio de las mismas a que ya se ha hecho mención más arriba, los términos de la queja planteada, que inicialmente llevaban a entender que no parecían existir obstáculos insalvables para acercar la oferta de la mencionada modalidad de bachillerato a un mayor número de alumnos de la localidad de entre los que deseaban cursarla, esta Institución decidió iniciar un trámite informativo con la finalidad de conocer las razones por las que se había adoptado una decisión que, como apuntaban los reclamantes, no parecía favorecer, por distintas razones, ni a los alumnos admitidos en el centro para cursarlas, ni a los que no habían obtenido plaza en el mismo.

Los datos aportados por la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, no permitieron, sin embargo, confirmar los términos de la queja planteada en lo que se refiere al número de solicitantes de plazas de la modalidad de bachillerato mencionada que,

según manifestó la consejería, era mucho más reducido que el alegado por los reclamantes y no justificaba la autorización de una segunda unidad en el instituto de la localidad, mientras que, al propio tiempo, existían plazas vacantes de las citadas enseñanzas en otros institutos de localidades próximas en número suficiente para atender todas las demandas de plazas de la repetida modalidad de bachillerato.

Según concluía la consejería, todos los alumnos de la localidad que solicitaron realizar la modalidad de artes de bachillerato fueron escolarizados en la misma, bien en el instituto de la localidad en que estaba implantada, bien en alguno de los institutos que ofertan dicha modalidad en localidades cercanas (08016613).

En relación con la oferta de determinadas enseñanzas de formación profesional en la Comunidad de Madrid, en la modalidad a distancia, se ha formulado otra queja cuya promovente manifestaba que en su momento superó la prueba de acceso establecida para quienes no se encuentran en posesión de la titulación exigida para cursar ciclos formativos de la formación profesional específica de grado superior, con la intención de iniciar en este curso 2009-2010 el ciclo formativo del mencionado grado de educación infantil, que en la Comunidad de Madrid venía impartiéndose en la modalidad a distancia, única que le permitía compatibilizar su formación con el desempeño de su actual actividad laboral.

No obstante, para el curso 2009-2010, la oferta que se realizó de las referidas enseñanzas en la modalidad mencionada tan solo se dirigió a alumnos que ya hubiesen estado matriculados en el ciclo en cursos anteriores y hubieran superado algún módulo de las citadas enseñanzas, lo que le impedía de hecho, por las circunstancias laborales expuestas, iniciar las enseñanzas que pretendía cursar, no obstante el considerable esfuerzo invertido en la preparación de la prueba de acceso ya citada.

La Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, ante la que se tramitó la queja, ha manifestado que la situación que cuestionaba la reclamante era consecuencia de la implantación en el curso 2009-2010 de las nuevas enseñanzas de formación profesional derivadas de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y del hecho de que no se encontrase operativa la plataforma telemática que el Ministerio de Educación debía poner a disposición de las distintas administraciones educativas para el desarrollo de las mismas en la referida modalidad a distancia.

En las mismas fechas en que se redacta el presente informe se trabaja en la elaboración de una petición de información al Ministerio de Educación respecto de las previsiones temporales existentes en orden a la puesta a disposición de las administraciones educativas del instrumento informático mencionado (09016781).

En el apartado equivalente del Informe de 2008 se hizo ya referencia a dos quejas, cuya tramitación ha continuado en este ejercicio, relacionadas con la concentración de alumnado procedente de la inmigración en centros determinados ubicados en la Comunidad de Madrid y en la Región de Murcia.

En el indicado informe se describía con detalle el planteamiento inicial de las quejas por sus promoventes, y los sucesivos pasos de su tramitación a lo largo del ejercicio correspondiente, que había concluido sin que ante esta Institución se hubiesen aportado por las administraciones educativas de las comunidades autónomas mencionadas todos los datos necesarios para valorar la situación existente en cada centro, así como la adecuación de la actuación seguida por las administraciones respectivas.

En este ejercicio los datos aportados por la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, en relación con la primera de las quejas,

relativa a un colegio público de determinada localidad de la periferia de Madrid capital, han permitido confirmar la muy desigual distribución del alumnado de origen inmigrante con necesidad específica de apoyo educativo entre los distintos colegios, públicos y privados concertados, ubicados en la misma zona de la mencionada localidad, que representaba porcentajes considerablemente más elevados que en el resto de los colegios, entre los que se encontraba el mencionado en la queja planteada.

Según se señalaba en el mismo informe, la situación existente en el mencionado centro, y se entiende que también en los demás colegios que presentaban porcentajes elevados de alumnos con necesidades de compensación educativa, había sido abordada mediante la aplicación de medidas de reducción en un veinte por ciento del número de alumnos por aula, que autoriza la normativa de la Comunidad de Madrid, reguladora de las actuaciones de compensación educativa en centros docentes sostenidos con fondos públicos, así como mediante la aplicación en el centro de un "Plan de atención a la diversidad", en el que se contemplaba la organización en el mismo de las concretas actuaciones de compensación educativa previstas para abordar las necesidades específicas del repetido alumnado.

Esta Institución, aun valorando muy positivamente las medidas adoptadas, entendió, sin embargo, que, dado que dichos altos porcentajes no se daban por igual en todos los centros docentes de la zona, sino que afectaban sólo a algunos de dichos centros, la situación existente no resultaba compatible con el principio de equilibrio en la distribución del alumnado con necesidades en materia de compensación educativa, que se deduce del artículo 87 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en el que se contempla la necesidad de que las administraciones públicas garanticen una adecuada y equilibrada distribución del alumnado entre todos los centros públicos y privados concertados con la finalidad de asegurar "la calidad educativa para todos, la cohesión social y la igualdad de oportunidades".

Según se manifestó a la consejería, para obtener dicha adecuada y equilibrada escolarización del referido alumnado, la ley, en el apartado 2 del precepto ya indicado, contempla de forma expresa mecanismos como el de reserva de un porcentaje determinado de plazas en todos los centros públicos y privados concertados destinadas a dichos alumnos, así como la posibilidad de autorizar un incremento de hasta un diez por ciento del número máximo de alumnos por aula para atender necesidades inmediatas de escolarización del alumnado de incorporación tardía en centros que inicialmente no dispongan de vacantes y presenten porcentajes más bajos de dicho alumnado.

No obstante la situación que se deduce de los datos sobre escolarización aportados, y pese a que los mismos, considerados en su conjunto, configuraban un supuesto de hecho en el que resultaban plenamente aplicables los preceptos legales mencionados, en el informe aportado no se hacía referencia alguna ni a la aplicación que de los mismos se hubiera efectuado en procesos de admisión anteriores, ni a que estuviese prevista su utilización en próximos procedimientos de adjudicación de plazas escolares en los centros de la localidad a que había hecho referencia la tramitación efectuada.

En consecuencia, se formuló a la consejería una recomendación, que ha sido aceptada, en el sentido de que por la misma se cursasen instrucciones a los centros públicos y privados concertados de la zona de escolarización y localidad mencionadas, y a la comisión de escolarización y a la dirección de área territorial competentes para que en el proceso de admisión de alumnos para el curso 2009-2010, cada uno de ellos en el ámbito de los cometidos que tienen atribuidos, aplicasen las medidas de reserva de plazas y/o ampliación del número de alumnos por aula que se contemplan en dichos preceptos, que permitan corregir paulatinamente las situaciones de desequilibrio en la distribución del repetido alumnado existente en los centros de la zona mencionada (08006828).

Por su parte, los últimos datos aportados por la Consejería de Educación, Formación y Empleo, de la Región de Murcia, en la que se denunciaba una situación similar en los centros docentes de determinada localidad de la mencionada comunidad autónoma, han confirmado que el colegio a que se refería la queja escolarizaba porcentajes de niños procedentes de familias inmigrantes considerablemente más elevados que los que se derivarían de una distribución equilibrada del mismo entre todos los colegios de la localidad, que debería dar lugar a la escolarización en todos ellos de porcentajes de alumnos de dicha procedencia más próximos al que representa el mismo en el conjunto de los colegios de la citada localidad.

Esta distribución tan notablemente desigual trataba de explicarse por la consejería matizando que no todo el alumnado de origen inmigrante presenta necesidad específica de apoyo educativo, y, sobre todo, señalando que la situación mencionada es resultado del ejercicio por los padres de los alumnos inmigrantes del derecho de libre elección de centro, habitualmente el más próximo a sus domicilios, y puntualizando que, en el supuesto planteado, el centro se encuentra ubicado en una zona de la localidad en la que la población es mayoritariamente inmigrante.

Esta Institución no ignora que no todos los alumnos procedentes de la inmigración presentan necesidades específicas de apoyo educativo, ni que existen circunstancias, como las mencionadas en el informe de la consejería, que favorecen la concentración del alumnado inmigrante en centros determinados.

Tampoco parece haberlo ignorado el legislador, que en sucesivas leyes educativas, al imponer a las administraciones educativas el objetivo de procurar una distribución adecuada y equitativa del alumnado con dichas necesidades, parece haber partido de la base de que existen tales desequilibrios o, al menos, de que el desarrollo sin correcciones de los

procesos de admisión, en los que se concreta el derecho a la libre elección del centro, puede dar lugar a una desigual escolarización de dicho alumnado, para evitar la cual, antes de que se produzca o corregirla una vez que se constate su existencia, se establecen mecanismos que actualmente se contemplan en el artículo 87 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, ya mencionada.

La configuración legal y la aplicación de dichos mecanismos se justifica, en el precepto de la ley orgánica ya mencionado, en base al objetivo de asegurar la calidad educativa para todos, la cohesión social y la igualdad de oportunidades, objetivos todos ellos dirigidos a garantizar la integridad del derecho a la educación cuya consecución no puede condicionarse en los términos de la legislación vigente al ejercicio por los padres de su derecho a la libre elección de centro que, por otra parte, no atribuye a los mismos un derecho incondicionado a la obtención de plaza en el centro solicitado, ni impide a la Administración educativa, tal y como parece entenderse en el informe enviado, la asignación de plazas a los alumnos en centros distintos de los demandados.

De acuerdo con la configuración normativa del citado derecho, la asignación automática de plazas escolares en el centro solicitado únicamente tiene lugar cuando las demandas de puestos escolares formuladas para el mismo sean iguales o inferiores al de plazas ofertadas para cada nivel, siendo en cualquier otro caso las decisiones sobre atribución de plazas escolares resultado necesario, en primer lugar, de las solicitudes formuladas por los padres, pero también del establecimiento de un orden de prelación entre las mismas en base a la aplicación de los criterios de admisión legalmente establecidos, y de los términos y número en que se haya definido la oferta de plazas en cada centro.

De todo ello puede derivarse el resultado de que los alumnos obtengan la plaza solicitada, pero también puede ocurrir que las vacantes convocadas no alcancen para atender las demandas de todos los alumnos

en los centros solicitados, debiendo en tal caso la Administración educativa proceder a la asignación de puestos escolares en centros docentes distintos de los solicitados, en los que no se haya cubierto en su totalidad la oferta de plazas efectuada.

En orden a la determinación de esta última, no puede dejar de tenerse en cuenta que el ya mencionado artículo 87 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece, en su apartado primero, como una de las iniciativas que deben necesariamente adoptar las administraciones educativas con el objetivo de garantizar la equilibrada escolarización de este alumnado, el establecimiento de la proporción de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo que deben ser escolarizados en cada uno de los centros públicos y privados concertados.

Todas las consideraciones anteriores han sido trasladadas a la Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia, ante la que se ha continuado la tramitación de la queja con el objeto de interesar, en referencia ya al proceso de admisión de alumnos para el presente curso 2009-2010, información sobre si en el citado proceso se han aplicado los mecanismos legales indicados en los centros de la mencionada localidad, y respecto de los resultados que se hayan derivado de ello en cuanto a la corrección del grave desequilibrio en la distribución del repetido alumnado, apreciable entre el colegio público a que hacía referencia la queja y el resto de los centros públicos y concertados, de educación infantil y primaria, de la localidad.

Tampoco este último trámite ha permitido obtener la información solicitada, situación ante la cual el Defensor del Pueblo ha decidido dar por concluida su actuación por entender que la prolongación de su intervención no iba, previsiblemente, a llevar a un mejor conocimiento de los términos de la actuación seguida por la Administración educativa de la Región de Murcia, así como introducir la presente referencia en este informe (08012115).

7.1.3. Admisión de alumnos

Separando las quejas que se tratarán en este apartado por razón de los niveles educativos a los que aluden las mismas, y comenzando por las relativas al primer ciclo de la educación infantil, cabe hacer referencia a una queja cuyo autor, padre de un niño de veinte meses de edad al que pretendía escolarizar en algún centro de primer ciclo de la educación infantil financiado con fondos públicos por la Comunidad de Madrid, se refería a las dificultades que previsiblemente encontraría para lograr la adjudicación de plaza a su hijo dadas las condiciones de su familia y teniendo en cuenta el baremo que rige la asignación de las mismas en los centros mencionados.

Señalaba que él era el único miembro de la familia que desempeña una actividad laboral, ya que su mujer, a la que le ha sido reconocido un grado de minusvalía de un 53 por 100, se encontraba jubilada al haberse declarado su incapacidad permanente absoluta para todo trabajo.

Consideraba que el baremo que actualmente se aplica para la adjudicación de plaza en los centros de primer ciclo de educación infantil no facilita el acceso a los niños pertenecientes a familias de las condiciones expresadas, no obstante la evidente necesidad que tienen las mismas de apoyo social para el cuidado de sus hijos.

En concreto, entendía cuestionable, en la medida en que era, a su juicio, determinante de las dificultades expresadas, el hecho de que el mencionado baremo atribuya siete puntos a los solicitantes pertenecientes a familias en las que los dos progenitores trabajan a jornada completa, y sólo uno a los hijos de familias en las que los padres o hermanos tengan la condición reconocida de minusvalía, a pesar de que tanto unas como

otras familias pueden presentar dificultades distintas pero equiparables para atender a sus hijos de cero a tres años en el ámbito familiar.

Considera esta Institución, y así se manifestó a los interesados, que los efectos negativos, de cara a la obtención de plaza, que de las previsiones expresadas pueden derivarse para familias como la del reclamante, resultan sin duda paliados por la aplicación de otros apartados del baremo que contemplan la valoración de la renta per cápita de la unidad familiar y permiten, de otra parte, la atribución de puntuación por situaciones sociofamiliares, determinadas por las comisiones de escolarización o los consejos escolares de los centros.

Sin embargo, lo cierto es que la considerable diferencia de puntuación que mencionaba el reclamante determinaba inicialmente expectativas más reducidas de obtención de plazas por los alumnos pertenecientes a familias en las que solo uno de los progenitores trabaja estando el otro afectado de minusvalía, incluso en supuestos en que esta última revistiese una entidad que, como parece ocurrir en el supuesto planteado, justificaría la adopción de medidas de discriminación positiva más decididas para favorecer la asignación de plazas a estos alumnos.

A la vista de estas consideraciones pareció oportuno iniciar una tramitación ante la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, con la finalidad de conocer la valoración que la misma efectuase de los términos de la queja planteada, así como las iniciativas que juzgase posible adoptar en orden a la modificación de los aspectos del baremo cuestionados.

En el informe aportado la citada consejería ha manifestado que estudia la posibilidad de introducir, de cara a futuras convocatorias, modificaciones en el baremo de admisión de alumnos en las enseñanzas mencionadas, en la línea que pretendía el promovente de la queja (09006033).

La madre de dos niños gemelos de dos años de edad, residentes en la ciudad de A Coruña, manifestaba su malestar ante el hecho de que, a efectos de admisión en una determinada escuela infantil y en el resto de las escuelas infantiles de las que es titular el ayuntamiento de dicha ciudad no se contemplase un tratamiento específico para los hermanos gemelos que soliciten plaza en el mismo proceso de admisión.

Señalaba que, a su juicio, la normativa mencionada –contenida en el Reglamento de organización y funcionamiento de la red de escuelas infantiles municipales de A Coruña, aprobado por el Pleno municipal con fecha 3 de noviembre de 2008- debería ser modificada en los términos necesarios para dar preferencia, a efectos de adjudicación de plazas, a los hermanos nacidos en un mismo parto, línea por la que ya han optado distintas administraciones educativas al regular el acceso a centros de primer ciclo de educación infantil, fundada en opiniones de expertos que desaconsejan la separación temprana de estos niños a efectos de escolarización.

Dado que en un escrito dirigido a los interesados por el Servicio Municipal de Educación del referido Ayuntamiento, que éstos aportaban con su queja, parecía no desecharse la posibilidad de modificar las normas de admisión entonces vigentes en el sentido más arriba mencionado, pareció conveniente a esta Institución iniciar un trámite informativo ante el Ayuntamiento de A Coruña con la finalidad de conocer eventuales proyectos de modificación de la referida normativa en la línea ya indicada.

De la respuesta obtenida se deduce que el ayuntamiento estudia la posibilidad de someter a su junta de gobierno la aprobación de modificaciones de los criterios de admisión en las escuelas infantiles de las que es titular, en la línea que sugería la reclamante, tendente a facilitar la admisión de hermanos gemelos en un mismo centro, si bien,

como también se puntualiza por el ayuntamiento, no se ha decidido la fórmula concreta, de entre las distintas opciones posibles, que se adoptará de modificar, con dicha finalidad, el reglamento municipal mencionado (09017292).

También han cuestionado la configuración de los vigentes criterios de admisión los padres de otra alumna de educación infantil, enferma celíaca, para la que no habían obtenido la plaza escolar, que habían solicitado en el centro más próximo a su domicilio en Madrid, con la finalidad de que la niña pudiese efectuar la comida del mediodía en su domicilio y disminuyese así el riesgo de que tomase alimentos perjudiciales para su salud.

Señalaba el reclamante que la solicitud de su hija obtuvo un total de cinco puntos –por aplicación del criterio de proximidad domiciliaria y al valorarse, de acuerdo con el baremo vigente, la circunstancia de padecer la alumna la enfermedad ya indicada- al igual que otros varios alumnos que obtuvieron la misma puntuación, sin que las vacantes todavía existentes alcanzasen para atribuir plaza a todos ellos.

El interesado cuestionaba, en concreto, las normas de desempate establecidas en la normativa sobre admisión de alumnos aplicable en el ámbito de la Comunidad de Madrid para supuestos como el mencionado, en la medida en que había dado lugar a la asignación de las vacantes entre los alumnos igualados en puntuación, a los que obtuvieron más puntos por el criterio de rentas familiares, y a la denegación de plaza escolar a su hija que no obtuvo puntos por el mencionado concepto, y esto a pesar de padecer la alumna una enfermedad que exige, por las razones ya expuestas, su escolarización en un centro próximo, circunstancia que debería, a su juicio, ser objeto de un tratamiento adecuado que, en beneficio de su derecho a la educación y a la salud, facilitara la asignación de plaza a los alumnos afectados por la misma en los centros más próximos a sus domicilios.

Del informe emitido a instancias de esta Institución por la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, se deduce, de forma tácita, que ésta no considera necesario modificar los criterios de admisión y de desempate actualmente establecidos que, según se señala, permiten obtener plaza en los centros de primera opción al ochenta y seis por ciento de los niños de tres años.

Del propio informe se desprende, de otra parte, que a la niña se le asignó plaza por la comisión de escolarización competente en un centro público de nueva construcción que estará ubicado en la misma zona que el centro solicitado en primera opción.

La consejería indica, complementariamente, que desde el curso 2007-2008 todos los colegios públicos de la Comunidad de Madrid que cuentan con servicio de comedor escolar están obligados a ofertar menú para alumnos que padecen enfermedad celíaca (09011867).

Referida ya a centros en los que se imparten el segundo ciclo de la educación infantil y la educación primaria, se ha formulado una queja cuyos promoventes, padres de alumnos escolarizados en determinado colegio público de la isla de Ibiza manifestaban su desacuerdo ante la nueva delimitación efectuada del área de influencia y limítrofes del colegio público mencionado, en la que, a juzgar por los términos del escrito de queja, ahora no se encuentran comprendidos los domicilios de los interesados, lo que impedirá la obtención por sus hijos de menor edad, para los que tenían previsto solicitar plazas en el mismo centro, de la puntuación máxima prevista en la normativa vigente para el criterio de proximidad domiciliaria, dificultando así gravemente la escolarización de estos últimos en el mismo centro que sus hermanos.

Esta Institución solicitó de la Consejería de Educación y Cultura, de las Illes Balears, la emisión de un informe en el que se precisasen las

razones a que había respondido la modificación del área de influencia y limítrofes mencionadas, y se contemplase la posibilidad de que, en supuestos como el planteado, en el que modificaciones sobrevenidas como las mencionadas dificultasen la obtención de plazas en el mismo centro en el que se encuentran ya matriculados hermanos de los solicitantes, se apliquen mecanismos compensatorios dirigidos a facilitar la admisión de hermanos de los alumnos ya matriculados en los correspondientes centros docentes.

En el informe recibido la Administración educativa balear puntualiza que la delimitación anterior de las áreas de influencia y limítrofes del centro docente, más amplias que las ahora vigentes, tuvo lugar al abrirse el centro, estableciéndose en dicho momento, de manera excepcional y provisional, una zona de influencia que incluía dos municipios. La excepcionalidad y provisionalidad de esta medida fue debida a que era un centro de nueva creación, en una zona de escasa población y con muy poca demanda.

Con la delimitación de zona de influencia existente hasta el curso 2008-2009, un elevadísimo porcentaje de la población de la isla de Eivissa tenía puntuación en dicho centro por zona de influencia o limítrofe según la normativa vigente, lo que dificultaba la escolarización de los hermanos de los niños ya matriculados en el mismo porque una gran cantidad de aspirantes obtendría la puntuación máxima por zona, mientras la puntuación por hermanos escolarizados en el centro era inferior.

Debe, asimismo, tenerse en cuenta, según señala la consejería, que la normativa sobre admisión antes citada establece mecanismos compensatorios que facilitan la admisión de los hermanos ya matriculados en un centro desde el momento en que actualmente la puntuación por hermanos es de cuatro puntos, mientras la de domicilio es de dos puntos; así como que en caso de empate la puntuación por hermanos es la que desempata.

Por último, se señala que la modificación cuestionada, efectuada precisamente para facilitar la escolarización de los hermanos de los alumnos ya matriculados en el centro, ha demostrado su idoneidad, ya que absolutamente todos los hermanos de alumnos ya escolarizados en el centro han obtenido plaza en el mismo (09006769).

La admisión de alumnos para cursar la educación primaria ha dado lugar a la formulación de una queja cuyos promoventes, padres de alumnos que habían concluido enseñanzas de segundo ciclo en determinada escuela de educación infantil situada en una localidad de la provincia de Badajoz, han manifestado su malestar ante el hecho de que el mencionado centro docente no se encuentre adscrito a ningún centro de educación primaria, a efectos de admisión de sus alumnos para cursar etapas educativas sucesivas, lo que de hecho viene determinando que a los alumnos de la citada escuela se les asignen plazas para cursar la educación primaria en varios centros diferentes, en la mayoría de las ocasiones alejados de la zona en la que residen.

Señalaban que mientras, de acuerdo con la normativa vigente, los alumnos que concluyen el segundo ciclo de las citadas enseñanzas en centros educativos de infantil y primaria pasan de forma automática a ocupar plazas de primer curso de primaria en el propio centro, de manera que la transición de una a otra etapa se produce, como parece más deseable desde el punto de vista educativo, dentro del mismo entorno educativo y con los mismos compañeros, sus hijos, al impartirse en la escuela infantil a la que asisten exclusivamente enseñanzas de educación infantil, deben participar en un nuevo proceso de admisión para optar a plazas del curso inicial de educación primaria en colegios públicos que normalmente, dado el mecanismo de paso automático de su propio alumnado de educación infantil, se ofertan en un número muy escaso en cada centro, con los resultados de dispersión y escolarización en centros

ubicados fuera del entorno social inmediato de los alumnos, que han quedado expresados.

Señalan los interesados que dichos resultados, poco deseables desde un punto de vista educativo, podrían obviarse si se procediese a la adscripción de la escuela a algún colegio público, y apuntan, en concreto, que la escuela podría ser adscrita a un concreto colegio público, colindante con aquella y que dispone, al parecer, de instalaciones y aulas no utilizadas –aproximadamente la mitad-, que permitirían poner en funcionamiento en el mismo una nueva línea que haría posible que el centro absorbiese de forma automática a los alumnos de la escuela, de decidirse la adscripción.

En el informe enviado para atender el requerimiento de esta Institución la Consejería de Educación, de la Junta de Extremadura, ha manifestado que la escuela infantil a la que se refiere la queja planteada mantiene en la actualidad una adscripción múltiple a los distintos colegios públicos de la zona, todos ellos muy próximos entre sí y cercanos, a su vez, a la citada escuela.

Según se desprende del mismo informe, tanto la ubicación física de los centros como la situación de adscripción global descrita han dado lugar en los procesos de admisión de alumnos a resultados satisfactorios desde los puntos de vista de la escolarización sucesiva de los alumnos en su zona de residencia y de la obtención de plaza en los colegios solicitados y con compañeros de su centro de procedencia, por todo lo cual la Administración educativa de Extremadura no parece juzgar necesario modificar la situación de adscripción cuestionada (09012109).

El hecho de que los criterios aplicados a efectos de asignación de plazas en los institutos de educación secundaria no hagan posible que a los referidos efectos de admisión se tenga en cuenta el deseo de los alumnos de cursar el referido nivel educativo dentro de una sección

bilingüe, ha dado lugar a la formulación de otra queja por el padre de un alumno, residente también en Extremadura.

Según señalaba, su hijo, que a lo largo de su escolarización ha manifestado un interés especial por el conocimiento de las lenguas extranjeras, deseaba cursar la educación secundaria obligatoria dentro de una sección bilingüe, de la que en la comarca tan solo dispone el instituto de educación secundaria de la localidad en la que residen, en el que había solicitado plaza para el próximo curso 2009-2010.

Sin embargo, según también manifestaba, a pesar de que su hijo, al parecer, ha expresado en la solicitud formulada para el citado instituto su opción por las enseñanzas bilingües mencionadas, no ha obtenido la adjudicación de plaza en el mismo, que sí han logrado otros alumnos que no han expresado su deseo de cursar las enseñanzas de la sección bilingüe, por lo que no les supondría ningún perjuicio académico que se les asignase plaza en el otro instituto de la localidad, de características y ubicación muy similares, mientras que la actual configuración y aplicación de los criterios de admisión establecidos privará a su hijo de cualquier posibilidad de cursar la educación secundaria obligatoria en una sección bilingüe.

La tramitación informativa practicada por esta Institución con la finalidad de determinar la posibilidad de que, atendiendo siempre a la normativa vigente, se matizase algún aspecto del desarrollo de los procesos de admisión con el objetivo de satisfacer pretensiones como la expresada por el interesado, ha dado un resultado negativo, al desprenderse de lo manifestado por la consejería que, a su juicio, la normativa legal vigente y la reglamentaria básica sobre ordenación de las enseñanzas mínimas de educación secundaria obligatoria no permiten un tratamiento específico del régimen de admisión de alumnos en supuestos como el planteado (09008385).

La no admisión de una alumna para cursar enseñanzas de formación profesional en un centro docente concertado de la ciudad de Madrid, que denegó a la misma su inscripción en el centro por tratarse de una ciudadana extranjera que no tenía regularizada su situación en nuestro país, dio lugar a la formulación de otra queja, que fue tramitada ante la Consejería de Educación.

En el informe aportado la consejería manifestaba, previa realización de las actuaciones de inspección necesarias, que en el centro mencionado no existe constancia de la solicitud de inscripción de la ciudadana extranjera mencionada.

No obstante, se aseguraba que el colegio era conocedor de la normativa existente al respecto, en concreto la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de los Derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada por la Sentencia del Tribunal Constitucional número 236/2007, de 7 de noviembre, que vino a anular la limitación establecida en el artículo 9.3. de la citada ley orgánica, que circunscribe el derecho de los alumnos extranjeros a cursar enseñanzas posobligatorias en nuestro país a aquellos que residiesen legalmente en el mismo.

En definitiva, del informe aportado se desprendía que la Administración educativa madrileña, al supervisar la actuación seguida por el centro docente privado a que se refería su queja, no había encontrado elementos documentales indicativos de una actuación del mismo indebidamente limitativa del derecho que asiste a los alumnos extranjeros a cursar enseñanzas posobligatorias, así como que, no obstante, se había instruido a aquella de los términos en que la normativa vigente reconoce el mencionado derecho a los alumnos extranjeros, y de las exigencias documentales que se les pueden formular para acreditar su identidad en los procesos de admisión y matriculación en las citadas

enseñanzas, con la finalidad de que no resulten limitativas del mencionado derecho (09007642).

Un supuesto similar planteaba la promovente de otra queja, también de nacionalidad extranjera, que manifestaba en el escrito remitido a esta Institución su malestar ante la negativa de determinada escuela oficial de idiomas de la Comunidad de Madrid a admitir su matrícula en el nivel básico de inglés a distancia "That's English" por no encontrarse en posesión del número de identificación de extranjeros, cuya aportación, según se le manifestó, resultaba preceptiva para formalizar matrícula en las referidas enseñanzas.

En este caso ha sido la tardanza con que la consejería puso en conocimiento de los centros docentes el contenido de la Sentencia del Tribunal Constitucional número 236/2007, de 7 de noviembre, ya mencionada, la causa de la incorrecta actuación del centro cuestionada.

En efecto, en las fechas de matriculación para el curso 2008-2009, la Escuela Oficial de Idiomas de Las Rozas (Madrid) aplicó la Instrucción de 30 de agosto de 2004, de la Viceconsejería de Educación, sobre admisión y matriculación de extranjeros en centros docentes no universitarios, públicos y privados, que imparten enseñanzas escolares no obligatorias del sistema educativo español, en la cual, al establecer la documentación que habían de presentar los extranjeros para acceder a las enseñanzas de régimen especial, exceptuándose el caso de los menores de edad, contemplaba la necesidad de que aportasen el número de identidad extranjero (NIE), el permiso de residencia temporal o definitivo, la tarjeta de extranjero o el visado de estudios.

Con fecha 13 de noviembre de 2008, es decir, con posterioridad a las fechas de matriculación señaladas, se puso en conocimiento de todos los centros públicos de la Comunidad de Madrid la Sentencia del Tribunal Constitucional número 236/2007, de 7 de noviembre, que anulaba la

limitación establecida en el artículo 9, apartado 3, de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de los Derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (09019586).

7.1.4. Ordenación académica

Se agrupan las quejas de este apartado, como en anteriores informes, por razón de las enseñanzas a que se refieren y, también como en otros informes anuales, se hace referencia en este apartado, por razones sistemáticas y por su conexión con la materia que se trata en el mismo, a quejas que plantean cuestiones no estrictamente de ordenación académica.

En referencia a las enseñanzas de educación infantil, el padre de un alumno ha cuestionado el hecho de que el colegio público bilingüe de la Comunidad Autónoma de Andalucía en el que estaba escolarizado su hijo no ofertase a todos los alumnos de cada curso la posibilidad de cursar la opción bilingüe, en castellano e inglés, que se había limitado a sólo dos de los tres grupos del centro que realizaban el mismo curso que su hijo.

El reclamante añadía que para la determinación de los alumnos que formarían parte de los dos grupos bilingües mencionados se había celebrado un sorteo, en el que habían resultado excluidos su hijo y otros dieciséis niños, a su juicio sin ninguna causa objetiva, resultado que juzgaba como discriminatorio para estos últimos alumnos.

Esta Institución, examinada la situación que describía el reclamante, entendió que la misma se ajustaba a prescripciones de la normativa educativa de aplicación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de organización y funcionamiento de los centros educativos bilingües –Orden de la Consejería de Educación, de 24 de julio de 2006-, en la que se establece, tanto que en los centros

mencionados podrán convivir en un mismo curso grupos de alumnos y alumnas que cursen el programa bilingüe con otros que no lo sigan, como el procedimiento de sorteo a través del cual deberán determinarse los alumnos interesados en formar parte de la sección bilingüe cuando el número de vacantes existentes en la misma sea inferior al de solicitudes.

Todo lo anterior se manifestó al reclamante, al que se indicó, de otra parte, que el Defensor del Pueblo no podía coincidir con la apreciación de que el hecho de que alumnos de un mismo curso y centro reciban enseñanzas bilingües en unos casos y no en otros revista carácter discriminatorio en términos constitucionales.

En este sentido, es necesario señalar que la jurisprudencia del Tribunal Constitucional ha dejado sentado que el principio de igualdad establecido en el artículo 14 de la Constitución no prohíbe el establecimiento de cualquier tratamiento diferenciado, sino únicamente aquellas desigualdades de trato que resulten injustas o arbitrarias por carecer de fundamentación objetiva o razonable.

Esta circunstancia no concurría, a juicio de esta Institución, en el supuesto planteado, en el que el ritmo de implantación de las enseñanzas bilingües en los centros y el número de líneas que configuran en los mismos su sección lingüística se encuentra condicionada –disposición adicional cuarta de la Orden de 24 de julio, ya mencionada- con el desarrollo del proceso de adquisición de competencias lingüísticas por parte del profesorado dentro de los programas de formación permanente, sujeto a condicionamientos temporales que no pueden obviarse y que impiden la implantación simultánea de enseñanzas bilingües en todos los grupos, cursos y centros docentes, sin que tampoco resulte razonable o exigible posponer la implantación e impartición de estas enseñanzas hasta que resulte posible ofertarlas a todos los alumnos (09017149).

Los integrantes de determinado grupo parlamentario presente en la Asamblea de Madrid se han dirigido a esta Institución presentando queja contra la Consejería de Educación, de la comunidad autónoma, por considerar que la misma había incumplido el deber de custodia derivado del artículo 7.2 de la Orden de la Consejería de Educación 1979/2008, de 11 de abril, por la que se dictan instrucciones relativas a la celebración de la prueba de conocimientos y destrezas indispensables (CDI) de los alumnos de sexto curso de educación primaria, al haber hecho públicos los resultados de la prueba celebrada el mes de mayo de 2008, de modo tal que se había posibilitado que los medios de comunicación elaborasen y publicasen clasificaciones de los centros participantes en función de los resultados obtenidos por cada uno de ellos en relación con los demás.

La vigente Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, tras concretar en su artículo 140.1 la finalidad de la evaluación del sistema educativo, advierte en su número 2 que el logro de la misma no podrá amparar que los resultados obtenidos "puedan ser utilizados para valoraciones individuales de los alumnos o para establecer clasificaciones de los centros", advertencia esta última que se reitera en el número 3 del artículo 144 de la misma norma, en donde se atribuye a las distintas administraciones educativas la competencia para regular la forma en que los resultados de las evaluaciones de diagnóstico que realicen los centros deban ser puestos en conocimiento de la comunidad educativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, y considerando que la prueba de conocimientos y destrezas indispensables de los alumnos de sexto curso de educación primaria a la que antes se ha hecho referencia, forma parte del Plan de Evaluación del Sistema Educativo en el ámbito territorial de competencia de la Consejería de Educación, esta Institución solicitó información relativa a los términos precisos en que los resultados de dicha prueba se hubiesen hecho públicos, en el que, al propio tiempo, pusieran de manifiesto su criterio sobre la custodia y publicación de los datos

obtenidos en pruebas de evaluación y la línea de actuación prevista en relación con la custodia y publicación de resultados de ulteriores pruebas.

El informe recibido de la consejería no daba respuesta a las cuestiones planteadas, limitándose a informar que los resultados de la prueba CDI fueron entregados a la Presidenta de la Asamblea de Madrid en diciembre de 2008. Nada se decía sobre los criterios de la consejería en cuanto a la custodia y publicación de los datos obtenidos, ni tampoco, aunque se solicitaba expresamente y era el objeto específico de la solicitud de información, sobre los términos precisos en que los resultados de la prueba de mayo de 2008 fueron hechos públicos.

En cualquier caso, parecía incuestionable que diversos medios de comunicación tuvieron acceso a los resultados de la prueba de referencia con un grado de detalle suficiente como para que les fuera posible elaborar clasificaciones de centros en función de sus resultados, vaciando con ello de contenido la previsión del artículo 140.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, destinada precisamente a evitar actuaciones como la descrita.

Esto fue posible a pesar de que la propia orden de la consejería que contiene las instrucciones para la celebración de la prueba a la que se viene haciendo referencia (Orden 1979/2008, de 11 de abril) incluye específicas previsiones para garantizar el anonimato de los centros y el de los alumnos participantes (artículo 6), responsabilizando de la custodia de los resultados a esa Administración educativa (artículo 7.2), todo lo cual es coherente no sólo con el imperativo legal de evitar que los resultados se utilicen para elaborar clasificaciones de centros, sino también con el propio carácter y objetivo de la prueba que, como la orden citada establece: “No trata de comprobar el grado de adquisición de competencias básicas propias del currículo, sino de conocer en qué medida el actual currículo proporciona los conocimientos y destrezas que son

indispensables para iniciar la educación secundaria obligatoria con garantías de éxito".

Entiende esta Institución que si la finalidad de la evaluación que se lleva a cabo con la prueba CDI no puede amparar que sus resultados puedan ser utilizados para establecer clasificaciones de los centros (artículo 140.2 LOE), si en la celebración de esta prueba se prevén los mecanismos necesarios para anonimizar centros y alumnos (artículo 6 de la Orden 1979/2008, de 11 de abril), y si en la misma se encomienda a la Administración educativa madrileña la custodia de los resultados (artículo 7.2 de la misma orden), es evidente que de todo ello se deriva para la Consejería de Educación no sólo la interdicción de elaborar tales clasificaciones, sino también el deber legal de adoptar cuantas medidas sean necesarias, tanto en la custodia como en la difusión de los resultados, para evitar que resulte posible su elaboración.

En razón de todo ello se formuló a la consejería el pertinente recordatorio de sus deberes legales al respecto y, asimismo, una recomendación en el sentido de que en lo sucesivo se adoptasen las medidas oportunas, tanto en la realización de pruebas de evaluación externa o de diagnóstico como en la custodia y difusión de sus resultados, para evitar que puedan elaborarse clasificaciones de centros docentes.

En el informe aportado sobre las citadas resoluciones la consejería manifiesta que se reitera en el contenido de su informe, que dio lugar a la formulación de las resoluciones mencionadas, y se afirma en su derecho a ofrecer información de dichos resultados relativa a cada uno de los colegios de los distintos municipios de la región a los centros, a las familias y, en cumplimiento del compromiso adquirido en tal sentido, a la Asamblea de Madrid.

Esta Institución, una vez reiteradas las razones jurídicas que sirvieron de fundamento a la formulación de las resoluciones que la

consejería se ha negado a poner en práctica, decidió dar por concluida la tramitación efectuada sobre la queja mencionada (09000788).

En cuanto a las enseñanzas de bachillerato, parece oportuno hacer referencia a una queja formulada por la catedrática de griego de determinado instituto de la ciudad de Salamanca, que expresaba su malestar ante la suspensión, una vez ya comenzado el curso, de la clase de su asignatura que había comenzado a impartir en primero de bachillerato, en base, al parecer, al reducido número de alumnos que se habían matriculado en la misma.

La reclamante, que pretendía cuestionar la decisión adoptada en base a argumentos jurídicos, entendía que la misma resultaba sumamente discutible desde el punto de vista de su falta de justificación en eventuales necesidades organizativas del centro docente, así como en base a las graves dificultades que estaba deparando a los alumnos afectados por la misma.

Manifestaba la profesora, perteneciente a la plantilla docente del instituto, que disponía de horario libre suficiente para impartir la asignatura suprimida, dado que la docencia del resto de asignaturas afines estaba cubierta y no existía la necesidad de que dedicase a otro cometido docente el horario inicialmente previsto para que impartiese griego en primero de bachillerato.

Señalaba, de otra parte, que los alumnos matriculados en la mencionada asignatura no habían querido ni modificar su opción ni cambiar de instituto, por lo que se habían visto obligados a trasladar la matrícula de la repetida asignatura a otro instituto de la ciudad que disponía de plazas en horario nocturno, situación que les causaba notables perjuicios, ya que residen en otro municipio y se veían obligados a desplazarse de nuevo por las tardes a este último centro cuatro días a la semana para recibir clases de la asignatura de griego por la que habían

optado, mientras que en el horario lectivo de mañana que tienen en el instituto de educación secundaria en el que cursaban el resto de las asignaturas tenían las mismas horas libres, en desventaja con el resto de sus compañeros.

En definitiva, dada la situación expuesta, en el mismo horario inicialmente fijado para la impartición de la asignatura la profesora reclamante –que no había recibido las instrucciones solicitadas respecto de la actividad a que debe dedicarse en las horas ahora libres- permanecía en el centro sin realizar ninguna actividad, mientras los alumnos igualmente se encontraban en el instituto esperando que transcurriese el tiempo establecido para el comienzo de las clases de otras asignaturas, sin que ninguna de ellas pudieran dedicarse a la actividad lectiva inicialmente programada.

La Consejería de Educación, de la Junta de Castilla y León, a la que esta Institución trasladó la argumentación que utilizaba la reclamante para poner de manifiesto la aparente falta de congruencia de la decisión adoptada, manifestó que, en los primeros días del mes de octubre pasado, se autorizó expresamente la impartición en el instituto a que se refería la queja, de la materia Griego I a los alumnos que habían optado por la misma (09017861).

A las mismas enseñanzas ha hecho referencia otra queja en la que una alumna que se había presentado a las pruebas convocadas en el año 2009 para la concesión de los Premios Extraordinarios de Bachillerato cuestionaba aspectos del desarrollo del procedimiento de selección de los alumnos acreedores de dichos premios que, a su juicio, no se habían adaptado a las bases de la respectiva convocatoria.

En síntesis, de los términos de la queja planteada y de su tramitación ante la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, a cuyo ámbito de gestión hacía referencia la queja, se ha desprendido que

el órgano encargado de calificar a los alumnos concurrentes a las pruebas modificó, de forma unilateral y en relación con alumnos que no habían formulado reclamación alguna, las calificaciones inicialmente atribuidas a determinados participantes en el acta de calificación provisional, lo que determinó la atribución a determinados alumnos de un orden de prelación diferente en el acta de calificación definitiva que, en el caso de la reclamante, determinó su exclusión de la asignación del premio extraordinario.

En definitiva, la alumna interesada pasó de disponer de razonables y fundadas expectativas de cara a la obtención del premio extraordinario, al ocupar el puesto número catorce en el acta de calificación provisional para un total de veintidós dotaciones, a ocupar el puesto número veintitrés (una vez efectuadas las citadas modificaciones en el acta de calificación definitiva), perdiendo con ello cualquier opción a la obtención del premio.

En el informe remitido por la consejería se pretendía justificar este resultado en un doble orden de razones: por un lado, se alegaba que los tribunales actuantes, para "dirimir fácilmente los posibles empates", y ante la ausencia de previsiones específicas al respecto en la Orden de la Consejería de Educación 2244/2009, de 13 de mayo, por la que se convocan los Premios Extraordinarios de Bachillerato correspondientes al curso académico 2008-2009 en la Comunidad de Madrid, acordaron modificar el criterio con el que se habían reflejado las puntuaciones de los aspirantes al premio en el acta de calificación provisional, pasando a reflejarlas en el acta definitiva con dos decimales en lugar de uno, y ello en razón de la habilitación que, según el informe, confiere a los tribunales la "autonomía de que disponen para adoptar sus decisiones sobre las actuaciones correspondientes en razón de lo establecido en el artículo 9.2 de la Orden 2244/2009, de 13 de mayo, antes citada".

Por otro lado, se alegaba también en el informe que la revisión de las calificaciones de los alumnos que no habían formulado reclamación alguna frente a las reflejadas en el acta provisional respondió a una "decisión conjunta de los dos tribunales", al tener dichos alumnos "calificaciones semejantes a los reclamantes y cercanas a la puntuación mínima para la obtención del premio".

Todo lo anterior explicaría, según manifestaba la consejería, "las diferencias experimentadas entre las puntuaciones que figuraban en la lista provisional de calificaciones y las que figuran en las listas definitivas", las cuales "obedecen a las revisiones aludidas", revisiones éstas que "han sido realizadas por los especialistas designados al efecto, de acuerdo con lo establecido en las bases reguladoras de la convocatoria".

Esta Institución consideró, por el contrario, que las actuaciones llevadas a cabo no sólo no estaban amparadas por las normas que rigieron la convocatoria y sus bases, sino que suponían una infracción evidente de las mismas que había generado una completa indefensión a la alumna afectada por ellas.

Se manifestó a la consejería que los documentos en los que se reflejan las calificaciones obtenidas por los aspirantes no son meras "listas" –como parecía aceptarse en el informe, en el que se alude a ellas reiteradamente–, sino "actas", que es el tipo documental al que expresamente aluden tanto las bases aprobadas por Orden 1686/2006, de 24 de marzo, como la convocatoria correspondiente al curso 2008-2009 aprobada por Orden 2244/2009, de 13 de mayo. Actas estas que, de acuerdo con las formalidades propias de este tipo de documentos, han de ser suscritas por el presidente, el secretario y todos los vocales que hubieran formado parte del tribunal y que deben reflejar la puntuación efectivamente asignada a cada uno de los participantes en cada uno de los ejercicios, dando fe de la misma.

En razón de la propia naturaleza y finalidad del documento, una vez que el hecho que se refleja en el acta queda fijado en ella con la firma de los participantes -en este caso las calificaciones atribuidas por los tribunales a los aspirantes en cada uno de los ejercicios-, su rectificación no queda al arbitrio de los autores y firmantes del acta sino que sólo es posible en las condiciones y con los requisitos que prevean las normas reguladoras en cada caso aplicables.

En lo que aquí interesa, la normativa reguladora de estos premios sólo preveía la modificación del acta de calificación provisional en el supuesto de que mediase previa reclamación de los alumnos, sus padres o tutores legales -que es lo que habilita a los firmantes del acta a revisar lo actuado y reflejado en ella- y siempre y cuando se estimase ésta, bien sea para rectificar los errores materiales advertidos o para variar la calificación atribuida a los ejercicios sometidos a revisión (artículos 10 y 11 de las bases y la convocatoria, respectivamente).

Frente a ello no parecía de recibo la fundamentación aportada en el informe para justificar las decisiones de los tribunales actuantes que implicaban una modificación -y, además, sustancial- de los hechos fijados en el acta provisional, tanto al variar las calificaciones, con merma de una décima en el caso de la interesada, socapa de pasar a expresarlas con dos decimales para dilucidar posibles empates, como al revisar, sin que mediara reclamación alguna por su parte, las calificaciones obrantes en el acta provisional de los cuatro alumnos ya citados.

La primera actuación pretendía fundamentarse en “la autonomía de que disponen (los tribunales) para adoptar sus decisiones sobre las actuaciones correspondientes, en razón de lo establecido en el artículo 9.2 de la Orden 2244/2009”. Ni siquiera con un esfuerzo interpretativo notable cabe deducir de dicho precepto -que se limita a establecer los criterios de valoración de los ejercicios y la escala numérica de puntuación

para las calificaciones- una habilitación a favor de los tribunales para modificar a su antojo no solo la expresión de las calificaciones fijada en el acta provisional, sino también las calificaciones mismas que en ella figuran, calificaciones estas que son, no ha de olvidarse, el elemento objetivo en razón del cual los interesados deciden si ejercen o no su derecho de reclamación y, por lo tanto, su certeza es garantía de la garantía procedimental que a éstos se les reconoce.

Menos admisible aún resulta que los tribunales decidan arbitrariamente revisar los ejercicios de determinados alumnos y no de otros, y modificar las calificaciones asignadas a sus ejercicios y reflejadas en el acta de calificación provisional sin que medie, para ello, reclamación alguna de los interesados. Nada justifica esta actuación no prevista en las bases y normas de la convocatoria, y en absoluto lo hace la alegación relativa a la proximidad y semejanza de las puntuaciones atribuidas a estos alumnos con las asignadas a los que sí efectuaron la reclamación.

Está claro que la simple toma en consideración de principios jurídicos elementales como la seguridad jurídica y la confianza legítima, y de doctrinas básicas como la de los “actos propios”, llevan a concluir que en ningún caso resulta admisible que los resultados consignados en un acta, con todas las formalidades que conlleva y los efectos que causa, puedan quedar al arbitrio del criterio aleatorio que posteriormente pretenda aplicar el órgano colegiado juzgador.

Así las cosas, y valorando lo avanzado del proceso, las expectativas generadas a otros participantes y las fechas en las que debía resolverse la convocatoria, esta Institución consideró que la solución menos gravosa para la Administración y los interesados pasaría, no por revisar las actuaciones llevadas a cabo devolviendo el proceso al momento de publicación del acta provisional de calificación, sino por el incremento de una dotación adicional a favor de la Dirección de Área Territorial Madrid-capital para que pudiera incluirse a la interesada entre los alumnos

propuestos para la concesión del premio, sentido en el que se formuló una sugerencia a la Administración educativa de Madrid.

Esta Institución debe lamentar que, como respuesta a la citada resolución, la consejería se haya limitado a poner de manifiesto la imposibilidad de aceptar la sugerencia formulada sin efectuar alegación alguna en relación con las diversas irregularidades detectadas en el proceso de concesión de los premios extraordinarios de bachillerato correspondientes al curso académico 2008-2009, ni proponer soluciones alternativas a la planteada por esta Institución que lo fue, como ya se ha apuntado, en razón de lo avanzado del proceso de concesión de los premios extraordinarios y por considerar menos gravosa la solución de incrementar la dotación inicialmente prevista que la de proceder a la revisión de las actuaciones llevadas a cabo hasta entonces, devolviendo el proceso al momento de publicación del acta provisional de calificación.

Por último, debe señalarse que esta Institución, informada por la interesada del vencimiento del plazo para la resolución del recurso de reposición que interpuso contra la orden de adjudicación de los premios extraordinarios de bachillerato correspondientes al curso académico 2008-2009, continuó su intervención en orden a la efectiva resolución del citado recurso (09013745).

Un número considerable de alumnos han formulado queja en relación con actuaciones de determinado centro docente privado de formación profesional ubicado en una localidad de la provincia de León que, al amparo de la autorización concedida por la Administración educativa competente para impartir, en la modalidad a distancia, enseñanzas del módulo de formación profesional de grado medio de “Cuidados auxiliares de enfermería” estaba admitiendo en dichas enseñanzas a un número, muy superior al autorizado, de alumnos que después se encontraban con la negativa administrativa a dar por válida su

matrícula y los estudios cursados, y a expedir el título académico correspondiente.

Los reclamantes señalaban que, una vez abonadas las tasas académicas establecidas, habían iniciado con normalidad sus estudios, y manifestaban que hasta el mes de febrero de 2009, cuando ya habían realizado y aprobado los exámenes del primer cuatrimestre, no tuvieron conocimiento de que su matrícula y la de otros muchos alumnos podía haberse efectuado de manera irregular, al haber excedido ampliamente el centro el número máximo de alumnos que estaba autorizado a matricular en las enseñanzas y modalidad citados, así como de que el centro venía ya actuando en la línea irregular indicada desde cursos anteriores, sin que por la Administración educativa de Castilla y León se hubiesen investigado, aparentemente, los hechos ni adoptado las medidas correctoras procedentes.

Esta Institución se ha visto obligada a realizar, a lo largo del ejercicio, reiteradas solicitudes de información con la finalidad de conocer en todos sus extremos tanto la situación generada por la actuación del centro docente como la adecuación de las medidas de inspección adoptadas por la Administración educativa y de las tomadas para regularizar la situación académica de los alumnos afectados.

De las repetidas intervenciones realizadas se ha desprendido que, por la Consejería de Educación, de la Junta de Castilla y León, se han adoptado iniciativas adecuadas en la línea que demandaban los promoventes de la citada queja, tendentes a dar validez, siempre que ha sido posible, a las calificaciones recogidas en los exámenes que obraban en poder de dicha Administración educativa, así como a las obtenidas en el módulo de formación en centros de trabajo correspondiente a los estudios de formación profesional cursados en el centro mencionado.

En el resto de los casos, según informaba la consejería, se habían tomado medidas extraordinarias dirigidas a facilitar la participación y superación de las pruebas libres para obtención de los títulos profesionales correspondientes por aquellos alumnos respecto de los que no se disponía de datos que permitiesen validar su trayectoria académica.

Del informe aportado se deducía, igualmente, que la consejería había decidido revocar la autorización concedida en su momento al centro para la impartición de enseñanzas de formación profesional, al apreciarse incumplimiento de los términos de dicha autorización por parte del centro, cuya gestión irregular ha dado lugar, por otra parte, a la formulación de una querella por parte de la Fiscalía, actualmente en tramitación.

Las anteriores actuaciones han merecido una valoración positiva, en la medida en que parecen haber sido adoptadas dentro del marco legal vigente y con el objetivo de reducir al mínimo posible en cada caso los perjuicios causados a los alumnos por la irregular forma de actuación del centro.

Sin embargo, debe asimismo señalarse que han merecido serias reservas a esta Institución las actuaciones de inspección practicadas en el supuesto planteado, ya que, no obstante existir indicios, ya desde el curso 2007-2008, de posibles irregularidades en la matriculación del alumnado por parte del centro, detectadas, según se deduce del informe de la consejería, como resultado de las labores ordinarias de la inspección educativa, no se adoptaron medidas específicas dirigidas a supervisar de forma más estrecha la actuación del centro en el aspecto indicado, cuya aplicación muy probablemente hubiese permitido confirmar las irregularidades en que estaba incurriendo antes de que las mismas afectasen a un número tan importante de alumnos (09010372 y otras).

En relación con las enseñanzas de régimen especial de danza, se ha planteado en una queja, relativa a la Comunidad de Madrid, la

conveniencia de que por la correspondiente Administración educativa se estudiase la creación de centros integrados de las enseñanzas artísticas de danza y de las de régimen general, utilizando para ello la fórmula prevista en el artículo 47.2 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en términos similares a los ya empleados por la Administración educativa de la comunidad en referencia a las enseñanzas artísticas de música.

De acuerdo con la descripción de la reclamante su hija realiza las enseñanzas de danza mencionadas y, al propio tiempo, un curso de educación secundaria obligatoria, por lo que tiene un horario lectivo diario de seis horas por la mañana en el conservatorio, que se unen a las cinco horas de clase, tres días a la semana, que tiene establecidas en el instituto en horario vespertino, lo que impone un ritmo de vida a la alumna y a sus compañeros que compatibilizan ambas enseñanzas difícilmente mantenible, y que afecta de forma muy negativa a su rendimiento académico.

La reclamante admitía que la posibilidad establecida de convalidar determinadas asignaturas de unos y otros estudios sin duda aligera la carga de trabajo de los alumnos, pero entiende que deberían articularse otras medidas que, dentro del marco legal vigente, facilitase a los alumnos la realización simultánea de los estudios profesionales de danza con los de educación secundaria obligatoria, a través de la creación de centros integrados, con adecuaciones del currículo y horarios que aligerasen la carga lectiva a la que deben enfrentarse.

En el informe aportado por la consejería sobre las citadas cuestiones, después de mencionarse el marco normativo de aplicación a las enseñanzas profesionales de danza y la reciente implantación en nuestro país de centros de enseñanzas integradas de régimen general y de música, se describen pormenorizadamente las dificultades técnicas que

implicaría la extensión de este último modelo a las enseñanzas artísticas de danza.

Las referidas dificultades se relacionan con la imposibilidad de adaptar las instalaciones de alguna de las tres escuelas de danza existentes en Madrid, o de alguno de los institutos de educación secundaria para la impartición en los mismos de forma simultánea de las enseñanzas de danza y de régimen general, dadas las características que deben reunir las aulas de danza que impiden su utilización para cualquier otra finalidad, así como con las escasas posibilidades existentes, de una integración real de las enseñanzas de danza y las de educación secundaria en un mismo horario, dado el componente físico de la mayor parte de aquellas que obliga a situarlas consecutivamente (09011245).

7.1.5. Educación especial

Aunque se mantiene la denominación de este apartado, que ha venido utilizándose en anteriores informes de esta Institución, en el mismo se hará referencia a quejas que plantean distintos problemas relacionados no solo con la atención del alumnado al que la Ley Orgánica 2/1996, de 3 de mayo, de Educación, se refiere como alumnado con necesidades educativas especiales, sino también al alumnado con dificultades específicas de aprendizaje, al que en la propia ley orgánica se incluye también entre el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo.

Como es habitual, en una buena parte de las quejas relativas a alumnos con necesidades educativas especiales se cuestiona normalmente por sus padres la fórmula de escolarización decidida para alumnos determinados. En este sentido, si bien en ocasiones la raíz del problema tiene que ver con la insuficiencia de los recursos personales y materiales disponibles, en otras parece subyacer más bien una insuficiente

comunicación y colaboración entre los centros, los equipos de valoración y evaluación y los padres de los alumnos, o un seguimiento incompleto de la evolución personal y académica de éstos, que genera desacuerdos o desconfianza respecto de la idoneidad del tratamiento que se da a cada caso y sobre la justificación y bondad para los intereses de los alumnos de las fórmulas de escolarización aplicadas. Si bien las autoridades educativas no pueden hacer dejación de su responsabilidad de decidir en cada caso el modo de escolarización aplicable, deben también justificarlo adecuadamente, atender en lo posible las demandas de las familias y acreditar la idoneidad de la decisión con un seguimiento continuo de la evolución de cada alumno.

Así, la promovente de una queja, madre de un alumno con necesidades educativas especiales determinadas por el síndrome de Down que le afecta, manifestaba que, una vez realizados los dos primeros ciclos de la educación primaria en determinado colegio de la ciudad de Málaga, en el que, de acuerdo con el dictamen correspondiente, estuvo escolarizado en un aula ordinaria con los apoyos contemplados en dicho dictamen, su hijo se incorporó a otro centro en el que, provisionalmente, tanto por falta de plazas en aulas ordinarias, como a efectos de adaptación del alumno, se decidió su escolarización en el aula de educación especial que funcionaba en el mismo.

La reclamante manifestaba que la indicada fórmula de escolarización se prolongó en cursos sucesivos, según entiende sin que se realizase al alumno la necesaria evaluación psicopedagógica y se emitiera, en base al mismo, dictamen de escolarización que avalase tal decisión, para cuya adopción no fueron, en todo caso, consultados sus padres, como impone la normativa sobre ordenación de la atención de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales.

De lo manifestado en el informe aportado por la Consejería de Educación, de la Junta de Andalucía, se desprendía que, una vez

practicada una nueva evaluación al alumno en abril de 2009, se había decidido modificar la escolarización del mismo en la modalidad B -escolarización en grupo ordinario con apoyos en períodos variables- que la reclamante valoraba como más adecuada para la atención de las actuales necesidades educativas especiales del alumno (09007563).

El promovente de otra queja, padre de una niña de siete años de edad, cuestionaba, a su vez, ciertos aspectos del régimen de escolarización combinada entre centro ordinario y de educación especial que se había decidido para la alumna a partir del presente curso.

Manifestaba, en concreto, su desacuerdo ante el hecho de que la escolarización de la alumna en el centro ordinario de integración al que se había decidido que asistiese una parte de la jornada escolar se produjese en un grupo del curso segundo de primaria, que le corresponde por razón de edad cronológica, sin que a tales efectos se tuviese en cuenta sus niveles de desarrollo físico y psíquico, muy inferiores al de los niños de su edad y equiparables a los de un niño de cuatro años, circunstancia que dificulta la obtención por la alumna de su integración escolar, finalidad que se pretende a través de la fórmula de escolarización mencionada.

La información aportada a requerimiento de esta Institución por la Consejería de Educación, Formación y Empleo, de la Región de Murcia, a cuyo ámbito de gestión hacía referencia la queja, ha permitido conocer que el régimen de escolarización de la alumna se decidió en base al dictamen psicopedagógico que le fue realizado, en el que se aconsejaba modalidad combinada entre centro específico y centro ordinario, con la solicitud de los padres y la opinión favorable de los mismos.

En el referido dictamen no había sido propuesta ni se había autorizado la permanencia de la alumna en la etapa de educación infantil un curso más, por lo que la Comisión Específica de Escolarización debió escolarizarla según su edad cronológica.

La determinación del centro ordinario concreto en que procedía su escolarización, se produjo bajo el supuesto de que con la escolarización de la niña se pretendía su integración social, y teniendo en cuenta los centros ordinarios que disponían de vacantes y tenían los recursos que la niña necesitaba, así como las condiciones óptimas de los grupos para su escolarización.

En base a los citados criterios se decidió el centro ordinario al que, en combinación con el específico de educación especial, debía asistir la alumna, dentro del cual se le asignó plaza en el grupo de segundo curso de primaria que se juzgó más adecuado por su menor número de alumnos, no obstante lo cual se procura que la alumna comparta ciertas actividades con uno de los grupos de infantil, señalándose por último que el sistema establecido parece estar dando, por el momento, los resultados pretendidos ya que la niña asiste regularmente a los centros y ha obtenido un notable grado de adaptación al centro ordinario (09002233).

Otros reclamantes, padres de alumnos con necesidades educativas especiales, se han mostrado en desacuerdo, en distintos aspectos, con la atención educativa específica que se presta a sus hijos en el ámbito de los centros en los que se encuentran escolarizados.

Así, la promovente de determinada queja, madre de un niño que presenta necesidades educativas especiales, escolarizado en régimen de integración en un colegio público de Cantabria, se refería al, a su juicio, insuficiente horario de atención semanal que habían dedicado a su hijo durante el curso 2008-2009 los profesores especialistas de pedagogía terapéutica y de audición y lenguaje que, según entiende, no era suficiente para obtener la mejor evolución educativa del alumno.

Según señalaba, aunque durante la mayor parte del curso 2008-2009 se había incrementado ligeramente el tiempo de atención

semanal de logopedia y de pedagogía terapéutica, al dejar de precisarlo otro alumno del mismo centro y aumentar el horario disponible del profesorado, se le había indicado que, al estar prevista la incorporación al colegio, en el curso actual, de varios alumnos con necesidades educativas especiales procedentes de la escuela de educación infantil de la localidad y no haberse previsto, por el contrario, la ampliación del profesorado especialista del centro ni la incorporación de profesorado de apoyo, no podía garantizarse que, de cara al curso 2009-2010, resultase posible mantener el horario de atención específica, todavía insuficiente, que se había proporcionado a su hijo en los últimos meses del anterior año académico.

En el informe emitido por la Consejería de Educación, del Gobierno de Cantabria, se señalaba que, de acuerdo con la evaluación psicopedagógica realizada, el alumno resultó ser un niño que presentaba necesidades educativas especiales asociadas a una deficiencia psíquica de grado ligero con afectación cualitativa del lenguaje. Ello determinaba que, al permanecer escolarizado en un centro ordinario, debiese contar con el apoyo del profesorado especialista en pedagogía terapéutica y en audición y lenguaje, todo ello sin perjuicio de la atención dispensada por el maestro-tutor del alumno y de cuantos otros maestros de apoyo interviniesen con el grupo de alumnos en el que está integrado.

En el mismo informe se señalaba que, de acuerdo con la previsión de atención y el horario establecido para el curso actual 2009-2010, la atención que se dispensará al alumno será de cinco sesiones individuales por parte del especialista de audición y lenguaje, que contabilizarían una duración de cuatro horas y veinte minutos, y cinco sesiones de atención por parte del especialista de pedagogía terapéutica (cuatro de ellas individuales) que contabilizarían cuatro horas y cuarenta minutos. No se aprecia, por tanto, reducción de esta atención especializada, sino incremento con respecto a los cursos anteriores.

En definitiva, se concluye que la escolarización del hijo de la reclamante en un centro ordinario es el resultado del dictamen de escolarización, una vez realizada la evaluación psicopedagógica, oídos los padres y los profesores, y realizadas las valoraciones y pruebas oportunas por parte del orientador. Estos dictámenes han concluido que la escolarización de este alumno ha de producirse en un centro ordinario en régimen de integración. Para este tipo de centros se establecen unos recursos personales para la atención especializada del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. Tanto por el número de alumnos con que cuenta el centro, como por la problemática que presentan, el número asignado de estos profesionales se considera suficiente y el reparto de horas adecuado (09005062).

En la misma línea, la promovente de otra queja, madre de una alumna de trece años de edad escolarizada en un instituto de educación secundaria de Ceuta, se refería a la inadecuación e insuficiencia de las medidas con que, a su juicio, estaba siendo abordado en el entorno escolar el trastorno de conducta que presenta su hija.

Señalaba que la alumna presenta una conducta agresiva y violenta, tanto en el entorno familiar y social como en el ámbito escolar, que está siendo objeto de terapias psicológicas en su centro de salud, sin que, a su entender, su hija estuviese recibiendo en el instituto el apoyo educativo que precisa a causa del problema psicológico que le afecta, que estaba repercutiendo muy negativamente en su rendimiento académico, ante todo lo cual, por parte del centro, tan solo se habían aplicado medidas de orden disciplinario tendentes a sancionar las conductas disruptivas de la alumna, y no las medidas de apoyo educativo que resultan exigibles en función de lo establecido en el artículo 71 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

No obstante lo manifestado por la reclamante, del informe remitido se deducía que, aunque con la tardanza que se admitía en el informe

emitido por la Dirección Provincial del Ministerio de Educación, que gestiona el sistema educativo en la ciudad autónoma, se adoptaron iniciativas dirigidas a determinar el origen de los problemas de relación y académicos que afectaban a la alumna, actuaciones que habían dado lugar a la emisión de un informe psicopedagógico en el que se indicaba la necesidad de que la alumna recibiese tratamiento médico especializado, así como a la realización de actuaciones, en coordinación con los servicios sociales de la ciudad, que habían llevado a la reclamante a decidir que la niña acudiese a un servicio de salud mental.

En definitiva, a juzgar por el contenido del informe, el centro docente pareció haber actuado en la línea necesaria para determinar la causa de las dificultades de la alumna y para contribuir, dentro del marco de sus cometidos, a orientar la forma en que debía abordarse la solución de los mismos, que excedía en buena medida el ámbito educativo y debía procurarse inicialmente con el auxilio de los servicios sanitarios (09006692).

Muy similar es el planteamiento realizado por el promovente de otra queja, padre de un alumno de trece años de edad, que manifestaba su desacuerdo ante el tratamiento exclusivamente disciplinario que se estaba dando al trastorno de conducta que presenta su hijo, en el ámbito del instituto de educación secundaria de una localidad de Sevilla, en el que el alumno había iniciado enseñanzas de educación secundaria obligatoria.

Según señalaba, su hijo presentaba problemas psicológicos que habían desembocado en el trastorno de conducta que en la actualidad le afecta, de los que estaba siendo tratado en la Unidad de Salud Mental de un hospital de Sevilla.

También en este caso el padre manifestaba que, aunque el instituto conocía los problemas de salud mental del alumno, las conductas inadecuadas que, como consecuencia de los mismos, presentaba este en

el centro eran abordadas tan solo con medidas disciplinarias, que los psicólogos que le atienden juzgaban del todo contraindicadas para reconducir la actitud del alumno, y no se manifestaban eficaces para alcanzar las finalidades educativas a que debe tender la aplicación de las medidas sancionadoras en el ámbito académico.

La Consejería de Educación, de la Junta de Andalucía, ha manifestado que en el ámbito del centro se han realizado distintas actuaciones encaminadas a mejorar el comportamiento y rendimiento del menor basadas en el diálogo, tanto con el menor como con su familia. Este ha sido atendido, asimismo, en el aula de convivencia del centro (prevista en la normativa sobre derechos y deberes de los alumnos, vigente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía para reconducir conductas inadecuadas de los alumnos) y, por último, ha sido objeto de actuaciones en la misma línea por el profesor de cada asignatura.

La medida disciplinaria cuestionada, de expulsión del centro durante cinco días, fue la respuesta a la agresión que sufrió un compañero, y dicha medida hizo que el alumno modificara su conducta en cuanto a comportamiento, aunque no mejoró su actitud negativa hacia el trabajo diario.

Esta Institución se encuentra, en relación con esta última queja, a la espera de la aportación por el reclamante de nuevos datos que permitan determinar la eficacia de las actuaciones mencionadas (09004063).

Como se ha apuntado al comienzo de este epígrafe, se han planteado, asimismo, quejas en relación con la detección tardía e inadecuada atención que en ocasiones reciben alumnos con problemas de aprendizaje y acreedores por ello, en los términos de los artículos 71 y 72 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, del apoyo educativo que precisen para alcanzar el máximo desarrollo de sus capacidades.

Cada vez con mayor frecuencia los problemas que en este ámbito se someten a la intervención de esta Institución hacen mención a alumnos con trastornos de tipo disléxico que, no obstante haber manifestado problemas para la adquisición de la lectura y de la escritura desde el comienzo de su escolarización obligatoria, no son objeto de la evaluación psicopedagógica necesaria para determinar el origen de dichas dificultades y la atención específica que haya de prestárseles.

En los supuestos planteados, referidos en la mayoría de los casos a la Comunidad de Madrid, la evaluación de los alumnos sólo había tenido lugar cuando los mismos estaban ya a punto de terminar la educación primaria o se habían incorporado a institutos de educación secundaria para iniciar la educación secundaria obligatoria, y no se había producido por iniciativa de los centros docentes sino gracias a la insistencia y a demanda expresa de sus padres, que en ocasiones se habían visto en la necesidad de acudir a instancias distintas de las educativas para obtener un diagnóstico del origen de las dificultades de sus hijos.

En algunos casos, los reclamantes han señalado, asimismo, que, diagnosticado de una u otra forma, y con la tardanza mencionada, el trastorno disléxico de sus hijos, los centros en que estaban escolarizados no habían puesto en marcha, transcurrido un tiempo razonable, medidas de apoyo educativo adecuadas.

En otros, los padres de los alumnos reclamantes se han referido a la inadecuación de que, a su juicio, adolecen las medidas específicas aplicadas por el centro y, así, han señalado, por ejemplo, en algún supuesto, que el único cambio que se había introducido en la dinámica escolar de sus hijos a raíz de su evaluación era la atención de los mismos en determinado número de sesiones semanales por una profesora de apoyo, cuya actuación se traducía en un aumento de las tareas que debían realizar los alumnos, que se sumaban a las que les venían

encargando el resto de los profesores, ya de por sí sumamente trabajosas para los mismos dadas las dificultades que determina la dislexia que padecen, sin que por lo demás se hubiese variado ni la metodología de enseñanza con los alumnos, ni los procedimientos de evaluación, tal y como parece procedente dado el origen de los problemas de aprendizaje que presentan.

La tramitación de estas quejas ante la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, ha permitido confirmar muchas de las manifestaciones de los reclamantes relativas al considerable retraso con que, en estos supuestos, se insta la intervención de los equipos de evaluación psicopedagógica, en la mayoría de las ocasiones cuando el alumno, al término de la educación primaria, presenta ya un grave desfase curricular muy difícil de subsanar.

Igualmente, se ha puesto de manifiesto que aunque en ocasiones los centros adoptan medidas adecuadas para facilitar el desenvolvimiento escolar de estos alumnos, en la mayoría de los casos no es así, circunstancia que cabe achacar en parte a la falta de instrucciones o materiales elaborados que les faciliten la tarea de hacer posible que estos alumnos avancen en su aprendizaje y en su desarrollo personal (09004331, 09008490 y 09009882).

Dado el notable incremento experimentado por este tipo de quejas a raíz de la aprobación de la prescripción legal mencionada con anterioridad, y como, no obstante lo anterior, los datos de que disponía esta Institución, obtenidos en parte como resultado de la tramitación de las quejas planteadas, no habían permitido, sin embargo, obtener una visión completa respecto de los términos en que se venía dando cumplimiento por parte de las distintas administraciones educativas a las previsiones contenidas en los artículos 71 y 72 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en relación con los alumnos con dislexia, el Defensor del Pueblo decidió iniciar una tramitación de oficio

ante cada una de las referidas administraciones con la finalidad de obtener información al respecto.

A cada una de las citadas administraciones se le dio traslado de los términos en que habitualmente los padres de estos alumnos cuestionaban las actuaciones administrativas en la materia.

Se mencionaba el malestar de los padres ante el considerable retraso con que se identifica a los alumnos disléxicos y la inadecuada atención específica que reciben una vez diagnosticados, que achacan, de una parte, a la falta de formación específica del profesorado para detectar el origen de los problemas de aprendizaje que presentan estos alumnos y para proporcionarles posteriormente la atención específica que precisan, y, de otra, a la inexistencia de protocolos de actuación que orienten a los docentes respecto de los sistemas y medios específicos de aprendizaje más eficaces con los citados alumnos y, en último término, a la insuficiente determinación reglamentaria y aplicación de los sistemas de apoyo educativo específico que deberían ponerse a disposición de los alumnos disléxicos para que pudieran alcanzar su máximo desarrollo y los objetivos establecidos para los respectivos niveles en la vigente legislación educativa.

En la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y esta es, a juicio de esta Institución, la razón por la que las quejas en la materia a que se está haciendo referencia se han incrementado en los últimos años, se incluye por primera vez de forma expresa, entre otras categorías de alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, a los alumnos y alumnas que requieran una atención educativa diferente de la ordinaria a causa de sus dificultades específicas de aprendizaje (artículo 71.2), sin que, no obstante las razonables expectativas que dicha previsión legal ha despertado, en concreto, entre los padres de alumnos con dislexia, la citada prescripción legal se haya traducido en la aplicación por las distintas administraciones educativas, a las que por el citado texto legal se

encomienda, de medidas adecuadas para la detección precoz del trastorno y para la atención integral de las necesidades específicas de apoyo de este alumnado, que impone la propia ley orgánica.

Aunque los expertos consideran que ya desde la educación infantil se pueden detectar síntomas que advierten sobre la necesidad de tomar medidas preventivas, y entienden que el diagnóstico de dislexia puede establecerse ya con certeza entre los ocho o nueve años de edad, no es infrecuente que los alumnos afectados concluyan la educación primaria e inicien la educación secundaria obligatoria sin que todavía se haya detectado el trastorno ni, consecuentemente, se hayan aplicado medidas de apoyo educativo específico.

Es imprescindible apuntar, sin ánimo de realizar una descripción técnica del trastorno, que la dislexia determina además de dificultades para la lectoescritura, problemas de atención y concentración y de memoria a corto plazo, y dificultades con el manejo de las nociones de tiempo que afectan a la capacidad de organización y programación y, en definitiva, es el origen de graves disfunciones en el manejo por los alumnos afectados -que de acuerdo con los datos que ha podido recabar esta Institución representarían, en principio, entre el diez y el quince por ciento de la población escolar- de los códigos en que se desenvuelve la enseñanza y en su adaptación al sistema ordinario de organización escolar.

De algunos de los datos manejados por esta Institución se desprende que detrás del fracaso escolar de cuatro de cada diez alumnos que no concluyen la educación obligatoria, o lo hacen sin obtener la titulación correspondiente, podría encontrarse un problema de dislexia no detectado tempranamente o tratado de forma inadecuada.

Parecía, en consecuencia, que el abordaje adecuado de las necesidades educativas específicas de los alumnos disléxicos determinaría

una importante disminución del fracaso escolar y, sobre todo, contribuiría a aliviar la carga de malestar que el trastorno supone para las familias y, de forma especial, para los alumnos, que se ven incapaces de responder a las exigencias ordinarias del sistema educativo en términos que, con frecuencia, desembocan en problemas psicológicos –baja autoestima o depresión-, o problemas de acoso escolar.

Por todo ello, como ya se ha apuntado, se solicitó de las administraciones educativas información relativa a las actuaciones ya realizadas o que tuviesen previsto iniciar, o respecto de aquellas otras susceptibles de ser puestas en marcha en colaboración con otras comunidades autónomas y el Ministerio de Educación, a fin de promover la detección temprana de la dislexia y la atención y apoyo a los alumnos que la padezcan, así como las que pudiesen adoptarse para la formación del personal docente o la puesta a disposición de materiales específicos, en particular los destinados a quienes atienden alumnos de las edades en que la identificación del problema permite alejar el riesgo de fracaso escolar mejorando sus perspectivas de integración y aprendizaje.

Todas las administraciones consultadas han manifestado, de una u otra manera, su voluntad y disposición a adoptar actuaciones que mejoren la respuesta educativa a los alumnos disléxicos, y muchas de ellas aportan información sobre iniciativas específicas adoptadas con la referida finalidad.

Sin embargo, en su conjunto, la información que han aportado permite deducir que, en general, no se ha realizado un esfuerzo de adaptación a las concretas necesidades educativas de estos alumnos, de los sistemas de detección, diagnóstico y tratamiento educativo que vienen aplicándose a todo el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo.

Las respuestas recibidas, de muy diferente contenido y grado de detalle, tienen en común la remisión que, en prácticamente todos los casos, realizan las administraciones educativas, sin mayores precisiones, a las prescripciones que, en la normativa aprobada por cada una de ellas para concretar el currículo de las distintas enseñanzas, se dirigen a regular las medidas de atención a la diversidad aplicables a los alumnos que cursen las respectivas enseñanzas.

Las referidas prescripciones establecen, en general, las medidas organizativas y curriculares aplicables para "... adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado..." (artículo 1.e) de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación), sin que la información recibida permita concluir que se hayan definido las específicamente aplicables en supuestos como los planteados, dentro del abanico de medidas educativas que se contemplan en los preceptos mencionados, ni se haya previsto la posibilidad de aplicar otros diferentes más adecuados para afrontar las dificultades educativas de los alumnos disléxicos.

También en líneas generales, las diferentes administraciones señalan que la detección inicial de posibles trastornos de aprendizaje de los alumnos se encomienda a sus profesores y se diagnostica, a petición de los mismos, por los servicios de orientación educativa y psicopedagógica de que disponen cada una de ellas, momento en el que se perfila, con la colaboración de los centros, el tratamiento educativo específico que requiere cada alumno, que se aplicará por el profesorado ordinario y de apoyo y por los profesores de las especialidades propias de la educación especial de que disponga cada centro.

No se menciona, en general, por las administraciones informantes, la existencia de protocolos que ayuden a profesores y orientadores en la detección inicial, diagnóstico y posterior tratamiento educativo del trastorno, a pesar de que el mismo, como reconoce alguna de las

consejerías de educación autonómicas consultadas, se presta a ser confundido con otros problemas o trastornos de aprendizaje, requiere la aplicación de pautas muy específicas para su diagnóstico, y exige, posteriormente, una atención educativa específica muy diferenciada que abarca un amplio espectro de medidas, no siempre suficientemente conocidas por quienes intervienen en el proceso descrito.

La formación del profesorado se procura, a juzgar por las respuestas recibidas, a través de su participación en cursillos y seminarios que forman parte de los programas de formación permanente del mismo, que bien por su duración, por estar habitualmente dirigidos a tratar de forma genérica los distintos trastornos del aprendizaje y, por último, por su carácter voluntario para los docentes, no garantizan un conocimiento suficiente y generalizado por parte del mismo de la forma en que deben actuar para ayudar más eficazmente a los alumnos disléxicos, objetivo que sólo se lograría mejorando en este aspecto la formación inicial del profesorado.

En líneas generales, de las respuestas recibidas no se desprende un conocimiento adecuado por parte de las administraciones informantes de la incidencia cuantitativa del problema, ni tampoco que las mismas hayan efectuado el seguimiento oportuno, ni dispongan de datos relativos a los resultados que se hayan derivado de las medidas específicas hasta aquí aplicadas para la atención educativa de estos alumnos, que resultaría imprescindible para abordar de una manera sistemática el estudio y aplicación de las medidas de intervención más eficaces en el ámbito escolar para mejorar la atención de estos alumnos.

No cabe, pues, aquí sino recordar a las administraciones responsables la, todavía relativamente reciente, aprobación, por la Comisión de Educación, Política Social y Deporte, del Senado, de una moción en la que se insta al Gobierno a promover un acuerdo con las comunidades autónomas, en el ámbito de la Conferencia Sectorial de

Educación, para la realización de un estudio a nivel estatal dirigido a identificar a los alumnos disléxicos escolarizados en centros educativos, analizar su situación y estudiar propuestas de intervención en el ámbito escolar.

La misma moción, aprobada con el apoyo de todos los grupos de la Cámara, recoge la elaboración de un plan de formación del profesorado de primaria y secundaria con el fin de que estén capacitados para detectar tempranamente indicios del problema, conozcan y puedan adoptar estrategias metodológicas adecuadas a estos alumnos, que faciliten su aprendizaje.

Esta Institución debe instar, desde aquí, de todas las administraciones educativas, su colaboración para la realización del estudio propuesto por el Senado en su citada moción que, sin duda, contribuirá a crear una base adecuada para definir cuál sea, y para proporcionar el mejor tratamiento educativo a los referidos alumnos (09009407, 09009409, 09009410 y otras).

7.1.6. Transporte y comedor escolares

Distintos aspectos de la prestación del primero de los servicios mencionados por parte de las administraciones educativas, han dado lugar a la formulación, entre otras, de las quejas que se mencionan a continuación.

En relación con la reestructuración de las rutas de transporte escolar en determinada localidad de la Comunidad de Madrid, prevista para su aplicación en el presente curso, se formularon varias quejas por padres de alumnos y consejos escolares de algunos de los centros docentes afectados, en las que los mismos manifestaban su preocupación ante los cambios que la Dirección de Área Territorial competente, de la

Consejería de Educación, tenía previsto introducir a partir del curso 2009-2010 en el servicio de transporte escolar que se presta a los alumnos de los respectivos centros, que, además de no adecuarse, a su juicio, a prescripciones de la normativa reguladora del citado servicio complementario en los centros docentes públicos dependientes de la consejería, determinaría, según entendían, dificultades, incomodidades y problemas de seguridad en los desplazamientos de los alumnos que, en virtud de dichos cambios, se verían privados del mencionado servicio.

En un primer informe remitido a instancias del Defensor del Pueblo, la consejería mencionaba las razones, de índole presupuestaria, que habían llevado a decidir la reestructuración de las rutas de transporte escolar de la localidad, a cuya nueva organización se había procedido con la colaboración de las direcciones de los centros docentes afectados.

Dicha reestructuración había significado, en efecto, en principio, la supresión de algunas de las rutas existentes hasta determinados colegios públicos, sin que, no obstante, a la luz de la normativa legal y reglamentaria aplicable, cupiera apreciar que al adoptar dicha decisión se hubiera incurrido en irregularidad alguna, en la medida en que, a juzgar por la información aportada, la supresión afectaría a alumnos que no tenían un derecho legal a la prestación del servicio, a los que la administración educativa madrileña había decidido en su momento extender voluntariamente la prestación del mismo, de forma condicionada a la planificación y programación que se efectuase para cada curso en función de las disponibilidades presupuestarias (artículo 2.2 de la Orden de la Consejería de Educación 3793/2005, de 21 de julio, sobre transporte escolar).

En todo caso, según se puntualizaba, en las fechas de emisión del informe todavía no se había adoptado una decisión definitiva sobre la supresión o mantenimiento de las rutas mencionadas, a la espera de que concluyese el procedimiento de la contratación del transporte escolar para

el curso 2009-2010 por parte de la Dirección de Área Territorial competente, y a la eventual existencia, en tal momento, de crédito todavía disponible.

Con posterioridad, la consejería ha informado a esta Institución de que, una vez ya iniciado el curso, y tras un nuevo estudio de las necesidades de transporte en el municipio, se ha ampliado el mismo en los términos que demandaban los reclamantes (09010118, 09010120 y 09013140).

La promovente de otra queja, madre de un alumno escolarizado en un centro de nueva creación ubicado en una urbanización de determinada localidad de la provincia de Alicante, manifestaba su malestar ante la decisión denegatoria de la prestación del servicio de transporte escolar a los alumnos residentes en la misma.

Según señalaba, el centro inició ya su funcionamiento en instalaciones provisionales prefabricadas, que se situaron aparentemente en la misma ubicación en que entonces se estaba construyendo el edificio escolar destinado al nuevo centro, que la reclamante describe como de difícil acceso desde la zona en que se encuentra situada la urbanización ya mencionada.

Concretaba la interesada que tanto, en su momento, las citadas aulas prefabricadas, como actualmente las instalaciones definitivas del centro se han instalado en una zona aún en construcción, con accesos muy deficientes que en parte transcurren por una zona a medio urbanizar, y el resto por campo abierto, debiendo la mayoría de los alumnos salvar un tramo con un desnivel muy importante para acceder desde sus domicilios hasta el centro docente.

No obstante las condiciones expresadas que, siempre a su juicio, harían precisa, de acuerdo con la normativa sobre transporte escolar

vigente en esa comunidad autónoma, la organización y prestación gratuita a los alumnos del mencionado servicio, el mismo había sido denegado, según aseguraba, a los residentes de la urbanización tanto para el curso pasado como para el presente curso escolar, en el que los padres de los alumnos han reiterado sin resultado positivo su solicitud de concesión del repetido servicio.

La consejería ha manifestado que, como en cualquier otra localidad de la Comunitat Valenciana, resulta de aplicación al caso la resolución dictada por su Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, sobre el servicio complementario de transporte de los centros públicos de titularidad de la Generalitat, la cual establece en su apartado segundo que es beneficiario del servicio escolar de transporte el alumnado de educación primaria, educación especial y educación secundaria obligatoria escolarizado en un centro público de titularidad de la Generalitat, cuyo domicilio habitual se encuentre a una distancia de tres kilómetros o más del centro de escolarización que le corresponda.

Excepcionalmente, también podrá reconocerse dicha condición al alumnado que curse los estudios mencionados que tenga dificultades especiales para acceder al centro docente, aunque su domicilio se encuentre a una distancia inferior a tres kilómetros.

La consejería ha asegurado que el colegio objeto de la queja dispone del servicio de transporte escolar colectivo que cubre las necesidades de transporte del alumnado que cumple los requisitos de beneficiario (apartado 2 de la resolución), incluido el afectado por dificultades de acceso al centro, para alumnado de educación infantil y educación primaria, aunque la distancia de su domicilio al centro escolar sea inferior a tres kilómetros (08016686).

En un último supuesto relativo al servicio de transporte escolar, la promovente de otra queja, madre de un niño de once años de edad, que

debía iniciar en el actual año académico 2009-2010 enseñanzas de educación secundaria obligatoria en el instituto público de una localidad próxima a su domicilio al no impartirse enseñanzas del referido nivel educativo en su localidad, expresaba su preocupación ante la denegación del servicio de transporte escolar a su hijo, alegándose para ello por la Administración educativa dificultades de carácter técnico.

En efecto, según se había manifestado a los padres del alumno el autobús que realiza la ruta escolar hasta el instituto de la localidad de Guadalajara, en el que se encontraba matriculado el alumno, es de tales características que no dispone en la localidad en la que reside el alumno del espacio necesario para efectuar las maniobras precisas para abandonar la misma, por lo que se había informado a sus padres que deberían desplazar diariamente a su hijo hasta alguna de las localidades próximas para enlazar con la ruta escolar correspondiente.

Esta Institución, que tiene conocimiento de que, en supuestos similares al planteado, distintas administraciones educativas habían adoptado diferentes soluciones con la finalidad de superar dificultades como las expuestas, que impiden la prestación del servicio de transporte escolar en los términos en que parece legalmente exigible –a través del desdoble de la ruta correspondiente que permita la utilización de un vehículo de menor tamaño u organizando el traslado en taxi del alumno afectado hasta la localidad hasta la que llegue el autobús escolar-, solicitó el informe de la Consejería de Educación y Ciencia, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, respecto de la posible aplicación de alguno de los mecanismos mencionados, así como sobre cualquier otra posible medida que se juzgase posible adoptar para dar solución a las dificultades de transporte escolar del mencionado alumno, y cumplimentar, de otra parte, la legislación educativa vigente, que impone en supuestos como el planteado la obligación de transportar a los alumnos hasta su localidad de residencia.

La Administración educativa competente ha informado de la adopción de decisiones, relativas a la modificación del trayecto de la ruta escolar, de manera que la misma inicie y termine su recorrido en la localidad en la que reside el alumno, y pueda así atender los desplazamientos escolares del hijo del reclamante hasta el centro mencionado (09012932).

En relación ya con la prestación del servicio complementario de comedor escolar, la madre de un alumno ha manifestado su malestar ante el hecho de que el centro docente de Burgos, en el que había obtenido plaza escolar para su hijo de tres años, le haya manifestado que no puede prestar al alumno el servicio complementario de comedor escolar, al no disponer el mismo de menús adaptados a las alergias alimentarias severas que este padece.

Señalaba que las gestiones que había efectuado ante la Dirección Provincial en Burgos, de la Consejería de Educación, de la Junta de Castilla y León, le habían llevado a concluir que mientras el citado departamento había adoptado iniciativas tendentes a adaptar los comedores escolares a las necesidades de los niños afectados por enfermedades del sistema digestivo, endocrino o metabólico, no había actuado en la misma línea para facilitar el desarrollo del mencionado servicio en términos que hicieran posible su utilización por alumnos de corta edad que, como su hijo, a causa de los graves problemas que podría suponer para su salud la ingesta de determinados alimentos, necesitan un estricto control alimentario.

La interesada concluía haciendo notar la afectación negativa que de la circunstancia anterior se deriva para el derecho a la educación de su hijo, al que, de no prestársele el servicio de comedor escolar en las condiciones específicas que precisa a causa de su enfermedad, deberá renunciar a escolarizar al no resultar posible a su familia atender los horarios escolares del alumno a mediodía.

Del informe aportado por la Administración educativa competente se desprende que en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León se han dictado normas reglamentarias reguladoras de los comedores escolares, en las que se contienen previsiones de las que se desprende la necesidad de garantizar la prestación del citado servicio a "los alumnos que deban llevar una alimentación especial".

No obstante, las citadas previsiones reglamentarias tan solo son aplicables al servicio de comedor de los centros docentes públicos, por entender la Administración educativa autonómica que la normativa legal vigente no autoriza a extender estas previsiones a los centros privados, como el de escolarización del hijo de la reclamante, en relación con los cuales tan solo permite a las administraciones educativas, siempre que se trate de centros concertados, a supervisar el carácter voluntario y no lucrativo con que los mismos deben prestar el citado servicio complementario.

Sin perjuicio de lo anterior, la Consejería de Educación ha manifestado su intención de preparar una guía de recomendaciones, dirigida a los centros docentes privados concertados, sobre elaboración en sus comedores de menús alternativos para alumnos con patologías alimentarias (09008504).

El promovente de una queja muy similar a la anterior manifestaba su malestar ante la inexistencia en la normativa reguladora de la organización y funcionamiento de los comedores escolares en los ámbitos territoriales que gestiona el Ministerio de Educación –Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla-, de previsiones dirigidas a establecer la necesidad de que los centros docentes que dispongan del citado servicio complementario ofrezcan menús especiales para los alumnos usuarios del mismo que, por razones de salud, requieran una dieta adaptada.

En contestación a la petición de informe que se formuló a la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, del Ministerio de Educación, desde el citado departamento se ha manifestado que, al amparo de previsiones contenidas en la Orden del Ministerio de Educación y Ciencia, de 24 de noviembre de 1992, por la que se regulan los comedores escolares, en la que se contienen previsiones de las que se desprende que los menús deberán adecuarse a las necesidades dietéticas de los alumnos, cuando se presenta algún caso de alumnos que requieran una dieta adaptada los centros escolares de Ceuta y Melilla solicitan informe médico donde se especifiquen las pautas a seguir en el régimen alimentario, con el fin de poder elaborar el menú correspondiente.

Asimismo, en el caso de los centros de educación especial que, por sus especiales características, escolarizan alumnos con diferentes problemas de alimentación, existe un plan concreto de actuación que contempla de manera individualizada las necesidades específicas de estos alumnos.

Por último, se informa de que no consta que hayan existido problemas de atención de las necesidades alimentarias de ningún alumno (09014981).

El hecho de que el colegio público de una localidad de Las Palmas no dispusiese de servicio de comedor escolar, ha dado lugar a la formulación de otra queja en la que los padres de los alumnos del centro se referían a las graves dificultades que la carencia de dicho servicio determinaba para la conciliación de sus obligaciones familiares y laborales.

Señalaban que reiteradamente, al formalizar la matrícula de sus hijos en cada curso, se les preguntaba a los padres si, de implantarse el referido servicio, desearían hacer uso del mismo, cuestión a la que la mayoría da una respuesta positiva, sin que, no obstante, por la

Administración educativa competente se haya procedido a su establecimiento, lo que, como ya se ha señalado, causa numerosas dificultades a las familias cuando ambos padres realizan actividades laborales y no disponen de un nivel de ingresos que les permita contratar a una persona que atienda a sus hijos a mediodía o escolarizarlos en centros privados que oferten el mencionado servicio.

En el informe aportado por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, del Gobierno de Canarias, se aludía a problemas técnicos, surgidos en la construcción por el ayuntamiento de la localidad de un espacio destinado al funcionamiento del comedor escolar como determinantes del retraso que ha experimentado la finalización de las obras correspondientes.

En el propio informe se señala que, una vez concluidas las mismas y entregada la instalación por el ayuntamiento de la localidad en el mes de octubre pasado, está prevista su entrada en funcionamiento tan pronto como se concluya la dotación al mismo del menaje necesario (09015579).

Asimismo, en referencia a la carencia de comedor escolar en determinado centro de la isla de Lanzarote, se ha planteado una queja en la que el padre de una alumna del mismo, manifestaba su malestar ante el retraso que venía experimentando la construcción en dicho centro de espacios destinados al funcionamiento del comedor escolar que, de forma insistente, demandaban los padres de los alumnos.

Según señalaba el reclamante, el Ayuntamiento de la localidad le había informado de que el proyecto de construcción de la mencionada instalación estaba ya aprobado desde hace varios años, sin que, no obstante, tuvieran conocimiento los padres de que fuera a abordarse a corto plazo la ejecución de las obras correspondientes, a pesar de que, dados los horarios laborales de los padres de los alumnos, mayoritariamente empleados en la hostelería, el funcionamiento del citado

servicio escolar complementario facilitaría en gran medida la organización de los horarios familiares y la conciliación de la atención a los niños con la dedicación laboral de los reclamantes.

Iniciada la tramitación de la queja ante la Administración educativa de Canarias, y habiendo informado esta de que la ejecución de las obras de construcción de la instalación escolar reclamada correspondía al ayuntamiento de la localidad, se prosiguió la intervención ante la corporación local mencionada, que informó en su momento de que el inicio de las obras estaba pendiente de la resolución del expediente de adjudicación de las mismas, cuya conclusión debía coincidir con el término del ejercicio 2009 (09016043).

7.2. Enseñanza universitaria

7.2.1. Integración del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Educación Superior: las nuevas titulaciones universitarias

El Espacio Europeo de Educación Superior, que tiene su origen en la Declaración de Bolonia de 1999, es el punto de partida de un ambicioso proyecto de convergencia de los sistemas universitarios de 46 países europeos, entre ellos España, cuyo fin principal es aumentar la compatibilidad y comparabilidad de la enseñanza universitaria entre los países firmantes así como de los títulos que ésta otorga, respetando su diversidad, para así facilitar el intercambio de titulados y adaptar el contenido de los estudios universitarios a las demandas sociales.

Se trata de un proceso que busca lograr un espacio abierto en el que no existan obstáculos a la movilidad de estudiantes, titulados y profesores, y se articula en torno al reconocimiento de titulaciones y otras

cualificaciones de educación superior, a la transparencia, y a la cooperación europea en la garantía de calidad.

Tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en cuyos artículos 87 y 88 se encomienda al Gobierno la adopción de las medidas necesarias para la plena integración del sistema español en el espacio europeo de educación superior, comenzó a plantearse en España el desarrollo de este proceso con el establecimiento del procedimiento de expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título (Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto) y con la adopción del sistema europeo de créditos y de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial (Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre), medidas normativas dirigidas a procurar que los alumnos universitarios españoles de entonces pudieran beneficiarse al terminar sus estudios de las ventajas que aquellas comportarían para su movilidad académica y profesional en otras universidades y en otros países europeos, en tanto se llevara a cabo en España la total implantación de las modalidades cíclicas de las enseñanzas contempladas en la declaración de Bolonia.

A partir de ese momento se iniciaba en nuestro país el proceso de cambio para el establecimiento de la nueva ordenación de las enseñanzas universitarias y la regulación de los estudios de grado y de posgrado, materializándose con la publicación de los Reales Decretos 55/2005 y 56/2005, de 21 de enero. Estas normas permitieron comenzar el diseño de titulaciones de acuerdo a una nueva estructura que después quedó definida mediante el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se derogan los anteriores, y en virtud del cual empieza a desaparecer progresivamente la oferta de los antiguos títulos a los que se refería el catálogo oficial de títulos universitarios, comenzando a ser las universidades las que proponen los nuevos títulos de Graduado, Máster y Doctor, partiendo de determinadas condiciones previamente establecidas por el Gobierno.

De acuerdo al calendario de adaptación asumido en la Declaración de Bolonia, el nuevo modelo ha de estar totalmente implantado en 2010 en todos los países que lo suscribieron, quedando así desarrolladas las bases de lo que ha de ser el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. Esto ha implicado que el curso académico iniciado en 2009 ha sido el último en el que las universidades de estos países han podido ofertar el inicio de titulaciones no adaptadas, que en España son las antiguas enseñanzas para la obtención de los títulos de Licenciado, Diplomado, Ingeniero, Ingeniero Técnico, Arquitecto y Arquitecto Técnico, toda vez que en el curso 2010-2011 solo podrán comenzar a impartirse las de los nuevos títulos de Grado, Máster y Doctorado.

En nuestro país comenzaron a ofertarse los primeros títulos de Grado en 2008-2009, y desde entonces conviven con licenciaturas, diplomaturas, ingenierías y Arquitectura del antiguo sistema, habiéndose producido durante el año 2009, según datos facilitados por el Ministerio de Educación, 1.302 propuestas de nuevos títulos de grado –lo que supone alrededor del 50 por 100 del número de títulos que previsiblemente se ofertarán en el próximo curso-, así como 1.709 propuestas de másteres universitarios y 1.296 programas de doctorado.

Esto no significa la pérdida de vigencia o validez de los efectos académicos y profesionales de los anteriores títulos ni la obligación de los estudiantes de incorporarse a las nuevas titulaciones, dado que continuará su impartición hasta 2015, si bien pueden opcionalmente hacerlo, en cuyo caso la incorporación será de forma directa o con el reconocimiento previo de créditos que se establezcan, en función de los estudios superados en el sistema anterior.

De las quejas recibidas en esta materia cabe deducir que las objeciones a este proceso varían desde las discrepancias muy generalizadas respecto a la capacidad de mejorar la enseñanza

universitaria, a críticas más específicas basadas en la idea de que las reformas de las titulaciones pretenden una progresiva mercantilización del mundo universitario, y que, además, su implantación no se acompaña de la suficiente financiación que permita a las universidades, por ejemplo, cumplir con el límite ahora impuesto del número de estudiantes por clase, o con el uso de las nuevas tecnologías y el seguimiento del trabajo personal del alumno de acuerdo a las nuevas directrices, o de un aumento suficiente de la calidad de las becas para los alumnos (09010643, 09013801, 09010762, 09006393, etcétera).

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades supone para España un sistema universitario formado por universidades públicas y privadas. Sin embargo, la realidad de nuestra oferta educativa universitaria se fundamenta en una oferta pública histórica que cubre mayoritariamente la demanda del 85 por 100 de los estudiantes universitarios y se distribuye en 50 de las 77 universidades españolas. Por tanto resulta indiscutible que el esfuerzo realizado por las universidades para adaptar sus enseñanzas a los postulados del nuevo espacio europeo de educación superior debe acompañarse de un modelo de financiación sostenible para las universidades públicas, resultado de un sistema equilibrado entre la contribución de las Comunidades Autónomas que tienen competencias, y la Administración General del Estado, que ha de promover el papel de las universidades en la política de investigación.

Partiendo de lo anterior, el Defensor del Pueblo se ha hecho eco, con preocupación, de la declaración de la Conferencia de Rectores de las Universidades Públicas de Madrid (CRUMA), del 4 de diciembre de 2009, en relación con el recorte presupuestario previsto en el proyecto de presupuesto para 2010 de la Comunidad de Madrid, destinado a la financiación de dichas universidades.

Según los datos contenidos en dicho documento, este recorte presupuestario afecta tanto a inversiones ya comprometidas y a gastos ya

realizados como al capítulo de personal y gastos corrientes. Asimismo, parece que no incluye medidas para resarcir a las universidades de las cantidades adelantadas por éstas para hacer frente al pago de determinadas retribuciones del personal a su servicio de las que habría de hacerse cargo la Comunidad de Madrid según compromisos adquiridos.

En el marco de las actividades que le son propias, esta Institución viene exigiendo de las universidades públicas un cumplimiento riguroso de los compromisos y obligaciones derivados de su incorporación al espacio europeo de educación superior, tanto en el ámbito material como docente, así como su participación en el campo de la investigación; el desarrollo y la innovación; y la puesta en marcha y aplicación de programas y beneficios sociales (en materia de becas, de accesibilidad, de apoyo a personas con discapacidad…), exigencias que no sólo requieren una gestión diligente sino también la aplicación de recursos económicos acordes con las necesidades a satisfacer.

En concreto, la declaración de la Conferencia de Rectores a que se ha hecho referencia afirma que los recortes presupuestarios previstos ponen en grave riesgo la implantación de los nuevos estudios de grado y posgrado acordes con el Espacio Europeo de Educación Superior, así como el despegue definitivo del I+D+I" en la Comunidad de Madrid, al margen de advertir sobre las evidentes dificultades a las que habrán de enfrentarse las universidades para hacer frente al pago de las obligaciones ya contraídas y las derivadas del gasto corriente y de personal, lo cual, según afirma la declaración, supone un incumplimiento de los compromisos ya adquiridos en esta materia por dicha comunidad autónoma.

Sin pretender interferir en las competencias propias de la Comunidad de Madrid para la elaboración del proyecto de presupuesto, ni menos aún en las de la Asamblea para su aprobación, el Defensor del Pueblo asumió de oficio una investigación ante la Consejería de Educación

de la referida comunidad autónoma sobre el alcance real de la minoración presupuestaria que finalmente resulte.

En el curso de esta investigación y coincidiendo con las fechas de redacción del presente informe, la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid manifestó al Defensor del Pueblo que para dicha comunidad autónoma las universidades públicas y la investigación han sido y son una prioridad, razón por la que en los presupuestos más austeros de la historia de la Comunidad de Madrid, que corresponden al año 2010 y en los que el gasto general de la Comunidad disminuye un 2,28 por 100, la partida para la financiación de los gastos corrientes, pagas extraordinarias y complementos de personal de las universidades públicas madrileñas se incrementa en 10 millones de euros.

Al parecer, de acuerdo a tales previsiones ha aumentado la partida destinada a los gastos corrientes de las universidades públicas madrileñas con el fin de asegurar que se produzca la transición al modelo de Bolonia, pasando de 959,4 a 960,7 millones de euros, así como la cuantía destinada al pago de los complementos específicos y de méritos en más de un 3 por 100, lo que pretende garantizar los sueldos y los complementos del personal docente investigador, y de administración y servicios. Del mismo modo crece la inversión directamente destinada a los investigadores en un 18 por 100 hasta alcanzar los 38,4 millones de euros.

Por último el órgano informante señala que al igual que se ha producido en otras comunidades autónomas y universidades nacionales e internacionales, se han reducido las transferencias destinadas a inversión en las universidades públicas de Madrid, sin perjuicio de lo cual la Comunidad de Madrid ha informado ya a las universidades públicas madrileñas de que las cantidades retrasadas les serán satisfechas en el futuro.

La asignación de fondos suficientes a las universidades públicas es un elemento necesario para la plena efectividad del derecho a la educación. Partiendo de ello y tomando en consideración los datos que anteceden, será imprescindible la adopción o promoción de cualquier medida de ahorro y eficiencia en el gasto y cualesquiera otras medidas o iniciativas que palíen las consecuencias de la prevista disminución o aplazamiento de aportación financiera a las universidades públicas, a fin de que éstas puedan cumplir con sus obligaciones en el ámbito de la educación superior y la investigación (09021829).

Por otra parte, la última fase del proceso de adaptación al espacio europeo de educación superior llevada a cabo durante 2009 ha estado caracterizada por una acelerada actividad de las universidades para el establecimiento de las nuevas titulaciones con el fin de cumplir con los compromisos asumidos, lo que ha provocado cierta preocupación y desorientación por parte de la comunidad universitaria, especialmente de estudiantes y profesionales, en relación con las eventuales consecuencias negativas del nuevo sistema, quedando así reflejado en la tipología de quejas mayoritariamente recibidas sobre estos aspectos, alguna de las cuales se trata a continuación.

En este ámbito han sido frecuentes las quejas contra los requisitos establecidos mediante la Orden ECI/3858/2007, de 27 de diciembre, para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de las profesiones de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas, profesiones todas ellas reguladas, y para cuyo ejercicio esta norma dispone la obligación de estar en posesión del título oficial de máster al que se refiere el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre -por el que se establece la nueva ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales-, conforme a las condiciones establecidas en el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 14 de diciembre de 2007 (*Boletín Oficial del Estado* número 305, de 21 de diciembre de 2007).

De conformidad con la nueva previsión normativa, los estudiantes de titulaciones anteriores que hasta el curso pasado podían desempeñar la docencia superando el llamado Curso de Aptitud Pedagógica (CAP) tras la finalización de sus estudios universitarios, deben ahora continuarlos hasta la obtención de título oficial de máster si desean lograr la capacitación suficiente para ejercer las arriba citadas profesiones reguladas, dificultad que se agrava por la aún escasa oferta universitaria de esta titulación.

La situación descrita no solo afecta a estos estudiantes, sino también a los ya profesionales que por su especialidad o titulación no pueden acceder al máster, sin que por otra parte exista oferta on-line (vía Internet) o algún sistema alternativo de prácticas compatible con la actividad laboral, todo lo cual parece hacer imprescindible el planteamiento de medidas transitorias o de actuaciones específicas que garanticen la igualdad de oportunidades para dar cumplimiento a estos nuevos requisitos (09017803, 09006279, 09010765, entre otras).

Se mencionan a continuación las actuaciones efectuadas ante la Universidad de Extremadura como consecuencia de las irregularidades detectadas en la impartición de un II Máster en Gestión Financiera (título propio de la Universidad de Extremadura), durante la cual se detectaron diversas deficiencias administrativas y documentales, posteriormente subsanadas por el rector tras nuestra intervención, así como el incumplimiento del calendario de impartición inicialmente aprobado, produciéndose un retraso de dos años en su finalización. Las quejas se planteaban porque la fecha que figura en el título expedido por la universidad a los alumnos reclamantes es el inicialmente previsto y no el real, debido a que el responsable de la dirección del curso, que correspondió a un catedrático de dicha universidad, desatendió su obligación de solicitar expresamente la modificación oportuna del calendario, cuando así se prevé preceptivamente para estos supuestos en

la Normativa Reguladora de los Cursos de Formación Continua y Títulos Propios de la Universidad.

Como consecuencia de esta investigación se procedió a recordar al Rector de la Universidad de Extremadura su deber legal de vigilar el estricto cumplimiento de los preceptos normativos y reglamentarios que regulan su actividad, y se le recomendó que los convenios suscritos por la universidad con cualquier entidad jurídica externa, nacional o internacional, y en virtud de los cuales la organización de cursos que den lugar a la expedición de títulos propios de la universidad recaigan sobre dicha entidad externa, contemplen expresamente las fórmulas que logren asegurar que el desarrollo académico del curso se ajustará al calendario de impartición acordado, así como a cualquier otro extremo previamente aprobado por dicha universidad relativo al seguimiento del curso (07036347).

Por último se incluye aquí un problema que ya se destacaba en el informe anterior, pero que permanece pendiente de la solución que debe proporcionar el Ministerio de Educación, relativo a la demora en dar cumplimiento al artículo 47 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, y que obliga al Gobierno a regular el régimen general de convalidaciones entre estudios universitarios y estudios de formación profesional superior para su posterior concreción entre las comunidades autónomas y las distintas universidades.

Esta situación, a juicio de los reclamantes, estaba impidiendo a los alumnos que aún realizan estudios de diplomatura universitaria obtener la convalidación de los créditos ya superados en los estudios realizados de Técnico Especialista en Formación Profesional de Segundo Grado, titulación a la que le corresponden los mismos efectos académicos y profesionales que los del título de Técnico Superior.

Como única solución a esta dificultad algunas comunidades autónomas vienen suscribiendo acuerdos de colaboración con sus universidades en los que se reconocen correspondencias entre los ciclos formativos de grado superior y los estudios de primer ciclo universitario, basándose para ello en los criterios generales a que habrían de ajustarse las universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros, y que se hicieron públicos por Acuerdo del Consejo de Coordinación Universitaria, de 25 de octubre de 2004 (*Boletín Oficial del Estado*, número 63, de 15 de marzo de 2005), pero en un momento en el que el acceso a la universidad desde la formación profesional se consideraba de manera restrictiva, mientras que el actual marco de ordenación del sistema educativo contempla este acceso de forma directa a los nuevos títulos de grado, de igual manera que el reconocimiento de créditos entre estos títulos de Técnico Superior y los de Grado Universitario.

Desde julio de 2008 esta Institución cuenta con el compromiso de la Dirección General de Política Universitaria de promulgar la norma que determinaría los criterios generales a los que habrán de ajustarse las universidades para la convalidación entre estudios de técnico superior de formación profesional y estudios universitarios, estando prevista su promulgación en orden a permitir la convalidación para el curso 2008-2009.

Este compromiso quedó incumplido, y desde entonces la Institución viene reclamando reiteradamente la finalización de la tramitación de la norma que debe permitir esta convalidación, a la que debería haberse otorgado la máxima prioridad, teniendo en cuenta que en la actual ordenación educativa el acceso a la titulación de grado se contempla como un proceso abierto para los titulados de formación profesional, lo que no será posible hasta que las universidades cuenten con los criterios a los que deberán ajustarse para tales convalidaciones, en virtud de lo previsto en el artículo 36.a) de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de

Universidades, en la redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (08003014, 08003071, etcétera).

7.2.2. Acceso a las universidades públicas españolas

Según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística, en 2009 se matricularon en España un total de 230.316 alumnos para presentarse a las pruebas de acceso a la universidad, lo que supone un incremento del 5,6 por 100 respecto a 2008, y consiguientemente un brusco cambio en la pronunciada tendencia decreciente del número de aspirantes que viene observándose desde hace 15 años.

No hay razones demográficas que expliquen el aumento de demanda para iniciar estudios universitarios, lo que resulta indicativo de que son nuevas variables las que provocan el cambio de tendencia, y la principal puede encontrarse en la actual situación de crisis económica y aumento del desempleo, lo que puede estar incrementando la concienciación entre los jóvenes sobre la ventaja comparativa de seguir estudiando.

Este aumento en el número de personas que desean iniciar estudios en la Universidad marca un punto de inflexión en la evolución de la tendencia decreciente observada paulatinamente en la última década provocada por el descenso de la natalidad, y cabe adivinar que este incremento en el número de aspirantes se pueda mantener o incluso aumentar en un próximo futuro a causa de la previsible llegada a las universidades españolas de un mayor número de estudiantes procedentes de otros sistemas educativos, así como por la progresiva incorporación a la universidad de estudiantes mayores de 25 y de 45 años a través de las nuevas fórmulas de acceso cuya aplicación comenzará a partir del año académico 2010-2011.

El proceso de admisión en las universidades durante 2009 ha sido el último en el que ha mantenido su vigencia el sistema normativo contenido en el Real Decreto 1640/1999, de 22 de octubre, modificado y completado por los Reales Decretos 990/2000, de 2 de junio, y 1025/2002, de 4 de octubre, y en el Real Decreto 406/1988, de 29 de abril, sobre organización de las pruebas de aptitud para el acceso a las facultades, escuelas técnicas superiores y colegios universitarios, y composición de los tribunales, modificado por el Real Decreto 807/1993, de 28 de mayo.

El desarrollo y estructura de las pruebas de acceso concebidas en estas normas han continuado originando quejas en la medida en que los resultados obtenidos por los estudiantes o los criterios de prioridad aplicados por las universidades han significado para éstos no lograr la calificación suficiente que les permitiera obtener la plaza solicitada en primera opción. Esta circunstancia ha afectado particularmente a los alumnos que deseaban acceder a los estudios de Medicina, Enfermería, Odontología y Fisioterapia, enseñanzas que mantienen una elevada demanda en los últimos cuatro años, si bien debe añadirse que en 2009 se ha apreciado también un extraordinario incremento en las solicitudes, y por tanto en la calificación mínima exigida, para el inicio de diversas enseñanzas ya adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior, como Traducción e Interpretación, Biotecnología, Bioquímica, Física y Matemáticas, etc. (09014565, 09013882, 09003590, 09011804, 09014810, 09020103, 09002268, 09019324, 09007068, 09007863, 09022061, etcétera).

Entre las actuaciones practicadas tras la recepción de quejas contra algún aspecto de la organización de las pruebas de acceso reguladas por el ahora derogado Real Decreto 1640/1999, de 22 de octubre, se menciona el resultado favorable de la investigación iniciada en 2008 y cuyo planteamiento inicial se incluyó en el informe anual referido a dicho período, que hacía referencia a la interpretación restrictiva que la

Universidad del País Vasco venía realizando del artículo 4.2 de dicha norma sobre la posibilidad de los alumnos de presentarse a posteriores convocatorias, con el fin de mejorar la calificación inicialmente obtenida o de intentar acceder a otros estudios, para lo que este precepto prevé que deben realizarla por una sola de las distintas vías de acceso previstas, interpretando la citada universidad que esta posibilidad solo permite al alumno presentarse en una opción distinta a la utilizada en las anteriores convocatorias.

La estructura general de la prueba de acceso contemplada en esta norma consta de una primera parte de carácter general que evalúa la madurez del alumno, su capacidad de comprensión y sus conocimientos en materias de carácter básico, y una segunda parte de carácter específico en la que el alumno se deberá examinar de materias relacionadas con los estudios universitarios posteriores, de acuerdo con las 5 vías de acceso establecidas en la propia normativa, estándole permitido concurrir a las pruebas al mismo tiempo por dos de las vías previstas, según se desprende del artículo 8.7 del citado Real Decreto 1640/1999, de 22 de octubre, en la redacción dada por el Real Decreto 990/2000, de 2 de junio.

De acuerdo a lo anterior, y tras conocer el criterio facilitado por la Dirección General de Universidades del entonces Ministerio de Ciencia e Innovación, sobre la oportunidad de aplicar el criterio más favorable para el estudiante de modo que pueda examinarse de las materias vinculadas a los estudios universitarios que pretende cursar, aunque dichas materias no se correspondan con las de la modalidad de bachillerato realizado, se formuló al Rector de la Universidad del País Vasco una recomendación que fue expresamente aceptada por dicho órgano, con el objeto de que fuera aplicado este criterio en los procesos de acceso a la Universidad del País Vasco que se celebraran en 2009, último procedimiento de acceso que se llevaría a cabo de conformidad con esta normativa (08007734).

Es previsible que a partir del curso académico 2009-2010 la situación analizada no se reproduzca, toda vez que de acuerdo al diseño de las nuevas pruebas de acceso los estudiantes dispondrán de la posibilidad de elegir libremente las materias por las que decidan examinarse en relación con las enseñanzas universitarias que pretendan cursar, y con independencia de la modalidad del bachillerato cursado.

Pese a todo, algunos aspectos de la estructura de la nueva prueba, antes aun de que hayan sido aplicados en los procedimientos de acceso que se celebrarán en 2010, han originado en 2009 la presentación de un importante número de quejas sobre la eventual situación de desventaja en que pueden situarse para los alumnos que iniciaron el bachillerato de acuerdo a la normativa anterior.

Uno de los motivos que propiciaron en su momento la necesidad de modificar las líneas estratégicas de las pruebas de acceso fueron las modificaciones operadas en las enseñanzas de bachillerato mediante el Real Decreto 1467/2007, de 2 de noviembre, por el que se establece la estructura del bachillerato y se fijan sus enseñanzas mínimas, así como la nueva concepción de las enseñanzas universitarias contenida en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.

En atención a lo anterior se concibieron las nuevas pruebas que sanciona el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, en el que para el acceso de quienes se encuentren en posesión del título de Bachiller o equivalente se establece la necesidad de superar una fase general que tiene por objeto valorar la madurez y destrezas básicas del estudiante, cuya superación tendrá validez indefinida, y una fase específica de carácter voluntario, y de dos cursos académicos de vigencia, que permite mejorar la calificación obtenida en la fase general con el fin de acceder a enseñanzas con mayor demanda, y que tiene por objeto la evaluación de los conocimientos en unos ámbitos disciplinares concretos relacionados

con los estudios vinculados a la rama de conocimiento que se quiere cursar (artículos 5 y siguientes).

Estas previsiones se dirigen a adecuar las pruebas a las preferencias de elección del estudiante y a las exigencias específicas de formación de las distintas titulaciones de grado. Sin embargo durante 2009 han provocado la reacción de los padres y alumnos que las consideran inconvenientes por entender que pueden provocar distintos resultados académicos entre los alumnos que ya habían realizado su elección de las materias de bachillerato desconociendo los cambios que esta norma introducía tanto en su realización como en su calificación, y entienden que no todos podrán optar a intentar mejorar la calificación en las materias de la fase específica, dado que las que eligieron en su día pertenecen ahora a distinta opción (09011705 y 09014501, entre otras).

Los preceptos del citado Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, además de regular el procedimiento de acceso para quienes estén en posesión del título de bachillerato o equivalente, también contemplan las fórmulas de acceso para los estudiantes de otros sistemas educativos, así como para quienes estén en posesión de los títulos de Técnico Superior y Técnico Deportivo Superior y para quienes acceden por criterios de edad y experiencia laboral o profesional. En todos los casos, con dos excepciones, los aspirantes deben someterse a una prueba que actúa de herramienta de normalización y que garantiza los principios de igualdad, mérito y capacidad tanto entre los miembros de cada colectivo concreto como entre los distintos colectivos cuyo acceso regula.

La primera de las excepciones señaladas por carecer de pruebas para acceder a la universidad la constituye el colectivo de estudiantes de sistemas educativos de la Unión Europea o de otros Estados con los que España haya suscrito acuerdos internacionales de reciprocidad. Sin embargo esta situación retrotrae el efecto de normalización al establecido por cada Estado con acuerdo de reciprocidad con España, y por otra parte

requiere acreditar el cumplimiento de los requisitos de acceso a la universidad en sus sistemas educativos de origen, por lo que los principios de igualdad, mérito y capacidad quedan garantizados.

No obstante la segunda excepción a la exigencia de alguna prueba de acceso, que recae sobre los estudiantes que acceden a las enseñanzas universitarias por poseer un título de Técnico Superior y Técnico Superior Deportivo, viene constituyendo el origen de discrepancias por considerar injustificado que queden eximidos de superar pruebas que garanticen los principios arriba citados, teniendo además en cuenta que los que acceden con un título de Técnico Superior, que hasta la anterior regulación tenían limitada y regulada la reserva de plazas en las enseñanzas universitarias, han quedado liberados de esa limitación por el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, y entran en concurrencia competitiva con el colectivo formado por los estudiantes de bachillerato, lo que a juicio de los reclamantes sitúa a estos en desventaja para acceder a enseñanzas universitarias con exceso de demanda.

Otro punto de controversia planteado en las quejas recibidas sobre las nuevas pruebas de acceso se refiere a la posible inconveniencia que supone para el acceso a algunos estudios –entre los que los reclamantes citan el grado de Maestro- el orden de prelación en la adjudicación de plazas definido en el artículo 54 del citado Real Decreto 1892/2008 en su redacción definitiva tras la primera corrección de errores publicada en el *Boletín Oficial del Estado,* número 175, del martes 21 de julio de 2009, por la que queda eliminada la preferencia absoluta que proporcionaba su redacción original a los bachilleres de la modalidad "Humanidades y Ciencias Sociales", resultando ahora aplicable la preferencia solo en caso de empate en la adjudicación de plazas con bachilleres de las otras dos modalidades.

Las discrepancias se basan en que la nueva regulación sigue concediendo una opción preferente para la adjudicación de las plazas a los

estudiantes cuya fase específica se corresponda con materias vinculadas a la rama de conocimiento de la enseñanza universitaria solicitada. A modo de ejemplo, en el caso del acceso a los grados de Maestro las materias de la fase específica que contribuyen a la nota de admisión son "Economía de la empresa", "Geografía", "Latín II", "Literatura Universal" y "Matemáticas aplicadas a las Ciencias Sociales". A juicio de los reclamantes el efecto de adición de las dos mejores calificaciones ponderadas para calcular la nota definitiva de admisión favorece a los estudiantes que hayan cursado las mencionadas asignaturas, ya que solo ellos podrán añadir las correspondientes calificaciones a la nota de admisión según la fórmula descrita en el artículo 14 del real decreto analizado, lo que puede llegar a suponerles hasta cuatro puntos extra de diferencia a su favor respecto de los demás estudiantes que no se hayan examinado de estas asignaturas de la modalidad "Humanidades y Ciencias Sociales".

Por tanto en las quejas recibidas se plantea la duda acerca de si resulta adecuado para el acceso al grado de Maestro, dado su carácter necesariamente generalista tanto en Educación Infantil como en Educación Primaria, la preferencia a alguna asignatura concreta de las que los estudiantes se pueden examinar en la fase específica, y señalan que no hay razones académicas que justifiquen que los estudiantes que acceden con su título de bachillerato en la modalidad de "Humanidades y Ciencias Sociales" deban tener preferencia alguna frente a los que lo hacen con la modalidad de Artes o con la de Ciencias y Tecnología.

Esta misma situación puede llegar a suponer también que para lograr una plaza en los estudios de Arquitectura favorezca más a la nota final hacer el examen de Biología que el de Dibujo Técnico o Diseño, o que para acceder a Economía se confiera más valor a la prueba de Física que a la de Economía de la Empresa.

Al margen de las discrepancias así señaladas respecto a las ponderaciones previstas en las pruebas que regula el repetido Real

Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, también ha surgido otra circunstancia polémica entre los alumnos que iniciaron el bachillerato ignorando la regulación que se les aplicaría para acceder a la universidad, toda vez que se han modificado las ramas de conocimiento de algunas enseñanzas con gran demanda como Psicología o Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, por lo que los alumnos que eligieron comenzar el bachillerato en la modalidad que los vinculaba a dichos estudios universitarios han perdido la preferencia que les otorgaría dicha elección, así como la posibilidad de escoger en 2º curso las asignaturas optativas vinculadas a los estudios que pretenden cursar.

Todas las cuestiones que anteceden han sido trasladadas a la Dirección General de Política Universitaria, con el objeto de conocer la postura del Ministerio de Educación al respecto, así como las previsiones de actuación ante las posibles dificultades que puedan llegar a surgir de su aplicación (09011705, 09017211, 09010643, 09010762, 09014501, 09021788, etcétera).

Con independencia del resultado que se derive de las actuaciones antes reseñadas y de la experiencia que proporcione la puesta en marcha del nuevo modelo de pruebas de acceso, debe reiterarse una vez más la preocupación que suscita a esta Institución el hecho de que un considerable número de alumnos universitarios no puedan cursar los estudios de su elección en razón del resultado obtenido en dichas pruebas y de la limitación de plazas que padecen algunos de los más demandados. Es cierto que el nuevo modelo de pruebas de acceso responde a un modelo más próximo a su auténtica finalidad, que no es tanto la de acreditar la suficiencia del alumno para acceder a los estudios universitarios sino determinar la prioridad que le pueda corresponder para elegir unos determinados estudios, y por ello merece una valoración positiva aunque necesitará medidas complementarias para eliminar, o por lo menos limitar en la medida de lo posible, la frustración de aquellos alumnos que en razón del resultado de estas pruebas se ven imposibilitados para cursar

los estudios de su elección. Cuando año tras año determinados estudios –como, por ejemplo, los relacionados con las Ciencias de la Salud- tienen una demanda de plazas muy superior a la oferta y, además, las previsiones del mercado laboral parecen indicar que serán necesarios en un futuro próximo un volumen creciente de estos profesionales, ha de concluirse que es imprescindible adoptar medidas para incrementar la oferta de plazas, aproximándola a la demanda real de los estudios en cuestión y a las necesidades presentes y futuras del sector profesional correspondiente.

7.2.3. Procedimiento de homologación de títulos universitarios extranjeros a los correspondientes títulos españoles

Las demoras en la tramitación de los expedientes de homologación de títulos extranjeros universitarios por los correspondientes españoles continúan siendo el origen de múltiples quejas, y los datos obtenidos en las investigaciones que generan ante el Ministerio de Educación reflejan la dificultad que supone para los órganos competentes superar la situación de colapso que hace algunos años llegó a afectar a las unidades administrativas encargadas de su tramitación, y en especial a las que corresponden las funciones de instrucción y resolución de los expedientes.

En los últimos informes anuales se vienen incluyendo sucesivas valoraciones de las intermitentes medidas correctoras que para paliar esta situación han adoptado los referidos órganos competentes, así como si la disminución o el incremento del número de quejas cabe o no atribuirlo a aquellas.

Siguiendo esta dinámica puede afirmarse que la frecuencia y tipología de las quejas presentadas sobre este aspecto durante la primera mitad de 2009 no permiten el optimismo, dado que continuaron planteándose las mismas dificultades ya detectadas en otros ejercicios,

como también la tendencia al alza en el número de quejas contabilizadas en los últimos años, y ello a pesar de que esta Institución tiene constancia del esfuerzo de las unidades administrativas competentes en la materia y de las mejoras procedimentales introducidas, a menudo atendiendo a sugerencias y recomendaciones de esta Institución, en la tramitación y resolución de los expedientes (09000027, 09000238, 09000728, 09001018, 09001342, 09001681, 09001695, 09001773, 09001980, 09002257, 09003202, 09005842, 09005975, 09006097, 09006183, etcétera).

En esta línea y en el período al que se refiere este informe, las condiciones y el procedimiento para la homologación de títulos de educación superior obtenidos conforme a sistemas educativos extranjeros, a los correspondientes títulos españoles, han estado regulados en el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, modificado por el Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, y por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, y en su articulado se definen los distintos procesos de tramitación y los órganos encargados de cada trámite.

Así, la instrucción del procedimiento corresponde a la Subdirección General de Títulos, Convalidaciones y Homologaciones (artículo 8), recayendo sobre los comités técnicos designados por la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria la emisión de los informes motivados sobre la formación académica acreditada en cada expediente de homologación (artículo 10).

Una vez instruido el procedimiento y cumplimentado el trámite de audiencia en los supuestos en los que éste es necesario, el órgano instructor formula la propuesta de resolución, y ésta se adopta por el Ministro de Educación o el órgano en quien delegue, resolución que debe ser motivada y que puede pronunciarse denegando o concediendo la homologación solicitada, bien directamente, o bien condicionándola a la

previa superación de determinados requisitos formativos complementarios (artículo 14).

En cuanto a los plazos de tramitación, los informes de los comités técnicos deben ser emitidos en el plazo de tres meses desde que son solicitados por el órgano instructor (artículo 12), siendo de seis meses el fijado para resolver y notificar la resolución del procedimiento desde la fecha en que la solicitud tiene entrada en cualquiera de los registros del Ministerio de Educación (artículo 15).

Pues bien, tras la masiva presentación de quejas relativas al incumplimiento tanto del plazo para la emisión de informes como del fijado para resolver los expedientes, la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria informó en junio de 2009 que las reformas estructurales del Gobierno por las que se vieron afectados todos los centros directivos relacionados con el área de universidades, habían repercutido en la ralentización de la gestión ordinaria de los asuntos cuya tramitación recae en dicha Secretaría General, lo que había obligado a efectuar una reorganización de los procesos por los que deben discurrir las solicitudes de homologación de los títulos extranjeros, y en la que estaban involucradas diversas unidades, contribuyendo todo ello a incrementar las demoras en las resoluciones de muchas solicitudes.

Por otra parte, esta circunstancia venía agravándose por las distorsiones de medios técnicos y personales que habían generado los dos traslados físicos de las oficinas en los meses anteriores, debido a lo cual se estaba analizando la adopción de distintas medidas que pudieran garantizar una mejor gestión de los expedientes de homologación de títulos extranjeros en su globalidad, medidas entre las que se incluía establecer mejoras en las formas de presentación de solicitudes y de acceso a información del expediente por parte de los interesados, reduciendo los plazos de los trámites de instrucción del procedimiento (09000789, 08015816, 09001342, 08017679, etcétera).

Las medidas anunciadas se hicieron finalmente efectivas tras la aprobación de la normativa reguladora de la nueva estructura orgánica básica del Ministerio de Educación mediante Real Decreto 1086/2009, de 3 de julio, quedando suprimida la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria y asumiendo sus competencias la Dirección General de Política Universitaria (disposición adicional sexta), a partir de lo cual es a dicha dirección general a quien corresponde la integridad de los trámites del procedimiento de homologación, incluido el de emitir informe sobre los expedientes, con la finalidad primordial de dar una mayor agilidad a la adopción de resoluciones.

Esta Institución confía en que las intenciones comprometidas por la propia Dirección General de Política Universitaria continúen generando la agilización de trámites apreciada por el Defensor del Pueblo en los últimos meses de 2009, con motivo de las investigaciones abiertas durante dicho período (09011928, 09006564, 09020284, 09019942, 09018298, 09016942, 09016639, 09016585, 09015593, 09015299, 09014819, 09000728, 09014282, etcétera).

Al margen del seguimiento de los resultados que ofrece la adopción de estas actuaciones de agilización del procedimiento de homologación, el Defensor del Pueblo se ha detenido en el análisis del trámite procedimental que transcurre entre el trámite de audiencia y la resolución del expediente, en los supuestos en los que, con ocasión del referido trámite de audiencia al interesado, el órgano de instrucción le da traslado a éste del informe previo emitido por el órgano especializado sobre su expediente, junto a una notificación en la que se le precisa que transcurrido el plazo previsto sin que se hayan formulado alegaciones o presentado nuevos documentos, se resolverá el expediente en el sentido previsto en el informe.

Según el procedimiento habitual analizado en algunos expedientes, cuando los interesados decidieron no presentar alegaciones, al entender que transcurrido el plazo que se les señalaba -15 días- su expediente sería resuelto sin mayor demora tal y como cabía deducir del contenido literal de la notificación, sin embargo se ha comprobado que la resolución se demora en algunos supuestos de forma extraordinaria, llegando a superar el año de tramitación.

Los casos analizados sobre este aspecto resultan indicativos de la inobservancia del principio de eficacia que legal y constitucionalmente deben presidir los actos administrativos de impulso procedimental en la tramitación de los expedientes, toda vez que, dentro de los límites y dificultades específicas que afectan a los procedimientos de homologación de títulos, cabe exigir la máxima diligencia posible en la tramitación de los mismos cuando la instrucción del expediente está finalizada y solo procede resolver en el sentido indicado en el informe propuesto por el órgano correspondiente, que a su vez ha sido ya asumido por el interesado, pese a lo cual los órganos investigados no han facilitado a esta Institución alguna justificación de tan incomprensible demora.

En consecuencia se ha emprendido una investigación general, que permanecía en trámite cuando se redactaba este informe, dirigida a conocer el criterio y la finalidad en los que se apoye la mención que habitualmente se incluye por el Ministerio de Educación en las notificaciones de audiencia al interesado respecto a que transcurrido el plazo de 15 días sin que se hayan formulado alegaciones se resolverá el expediente en el sentido previsto en el informe, toda vez que, según cabe deducir de la tramitación de algunas quejas, se produce una mayor demora en la resolución de los expedientes cuyas audiencias no han tenido alegaciones -en los que de acuerdo al procedimiento interno del órgano de tramitación los expedientes se acumulan para resolverlos cada cierto tiempo, aumentando con ello el tiempo de tramitación- que en la resolución de aquellos expedientes en los que el interesado comunica su

expresa conformidad con el dictamen que se le traslada en el mencionado trámite de audiencia (08016682 y 08023184).

Al margen de lo anterior, durante 2009 se ha apreciado que a los inconvenientes organizativos del Ministerio de Educación derivados de la nueva estructura de los departamentos ministeriales competentes y de la supresión y creación de nuevas unidades, se ha añadido la dificultad que supone el análisis específico que las unidades correspondientes deben efectuar de las solicitudes de homologación cuando se trata de títulos obtenidos en centros extranjeros radicados en España, de acuerdo con lo previsto en el artículo 86 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. En estos casos el proceso de homologación requiere de un análisis más detenido, ya que atendiendo al mencionado artículo 86 tales títulos solo pueden ser homologados si los centros cuentan con la preceptiva autorización para impartir las enseñanzas sancionadas por el título extranjero cuya homologación se pretende, y siempre que estén efectivamente implantadas en la universidad o centro extranjero que hubiera expedido el título, todo lo cual viene agravando las demoras ya señaladas.

En las investigaciones practicadas con motivo de las quejas que denunciaban retrasos excepcionales en la tramitación de estos expedientes de homologación, los órganos administrativos competentes han comunicado que aún se encuentran en período de análisis por el Ministerio de Educación las distintas peculiaridades de los referidos centros extranjeros radicados en España, y que en tanto sean establecidos reglamentariamente los criterios de admisión a los estudios en dichos centros, de conformidad con lo previsto en el apartado 3º del repetido artículo 86, cada solicitud afectada por esta problemática es estudiada con un mayor detenimiento, lo que incrementa las demoras en la tramitación de los expedientes, cuestión esta que está siendo objeto de un detenido seguimiento por parte del Defensor del Pueblo, y que se

encuentra a la espera de diversa información reiteradamente requerida del Director General de Política Universitaria (08015542, 08001678, etcétera).

Se destaca entre las actuaciones abiertas en relación con lo anterior las referidas a la tramitación de una solicitud de homologación del título de "Bachelor in Architecture" expedido por la Universidad de Gales (Reino Unido) tras los estudios realizados en la Escuela Autónoma de Dirección de Empresas (EADE) de Málaga, por el título español de Arquitecto, en el curso de la cual se propuso inicialmente por la Administración la denegación de la solicitud por no contar dicho centro con la preceptiva autorización prevista en el Real Decreto 557/1991, de 12 de abril, sobre creación y reconocimiento de universidades y centros universitarios, para impartir los estudios relativos a ese concreto título, sino a otro similar pero con distinta denominación: *Bachelor of Science (honours) in Architecture.*

En la tramitación del expediente el promovente aportó un certificado de la Universidad de Gales por el que se modificaba la denominación del título inicialmente expedido, por una titulación que sí contaba con la preceptiva autorización, lo que hizo preciso que el Ministerio de Educación efectuara una exhaustiva revisión del expediente, analizando con detalle los programas y certificados de notas del título a homologar, todo lo cual condujo a una demora superior a dos años respecto al plazo reglamentario de tramitación.

Finalizado el análisis, se llegó a la conclusión de que pese a tratarse de títulos cursados con arreglo a un sistema educativo ajeno al español, sus programas y certificados de notas coincidían formalmente con los descriptores y contenidos establecidos en las directrices generales propias, aprobadas en el Real Decreto 4/1994, de 14 de enero (*Boletín Oficial del Estado* número 31, de 5 de febrero) –por el que se establece el título universitario oficial de Arquitecto y se aprueban las directrices generales propias de los planes de estudios conducentes a la obtención de aquel-.

Sin embargo esta circunstancia se interpretó por el Ministerio de Educación como un modo de garantizar a los alumnos una homologación fácil y directa al correspondiente título español, tratando de impartir formaciones prácticamente idénticas a las que se cursan en las universidades españolas, llamando también la atención respecto a que sea la lengua española la vehicular de las enseñanzas para la obtención de un título expedido por una universidad británica y obtenido conforme al sistema británico.

Para el estudio de estos supuestos es necesario tener en cuenta que el procedimiento de homologación regulado por el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, determina en su artículo 9 los criterios que han de regir la adopción de las resoluciones de homologación, señalando que se adoptarán tras examinar la formación adquirida por el alumno y teniendo en cuenta diversos extremos relacionados con la correspondencia entre niveles académicos de acceso, duración y carga horaria del período de formación, así como los contenidos formativos superados para la obtención del título. El mencionado artículo, en su apartado tercero, requiere a su vez que las resoluciones de homologación cumplan con la normativa comunitaria cuando la formación del título español al que se pretende homologar el título extranjero esté armonizada en virtud de directivas, exigiéndose en consecuencia que dicha homologación comporte el cumplimiento de los requisitos establecidos por las indicadas normas de carácter supranacional.

En el ámbito del reconocimiento de títulos, la normativa supranacional a la que se está haciendo referencia la constituye la Directiva 2005/36/CE, del Parlamento y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, incorporada al ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto 1837/2008, de 8 de noviembre. La profesión de Arquitecto se constituye como una de las profesiones respecto de las que las instituciones comunitarias han exigido unas condiciones mínimas de formación. Las primeras directivas datan del año 1985 (Directivas

85/384/CEE del Consejo, de 10 de junio de 1985; 85/614/CEE del Consejo, de 31 de diciembre de 1985, y 86/17/CEE del Consejo, de 1 de febrero de 1986) y fueron incorporadas al ordenamiento jurídico español mediante los Reales Decretos 1081/1989, de 28 de agosto y 314/1996, de 23 de febrero. Actualmente, todas esas normas se han refundido en un único texto, la Directiva 2005/36/CE del Parlamento y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, antes mencionada, cuyo artículo 46 se refiere expresamente a las condiciones mínimas de formación en el ámbito de la arquitectura.

Por tanto, al ser coincidentes los contenidos de los títulos cuya homologación solicitaba el reclamante, con las directrices generales propias reguladoras de la titulación de Arquitecto, el Ministerio de Educación resolvió el pronunciamiento favorable de la solicitud de homologación y de todas las presentadas para la homologación de los títulos con la modificada denominación, aunque se consideró pertinente condicionarla a la presentación del certificado que la Directiva 2005/36/CE del Parlamento y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, exige que se acompañe a dicho titulo, expedido por el *Architects Registration Board,* o bien a la superación por el interesado de un proyecto de fin de carrera, al tratarse esta de una materia troncal establecida por el Real Decreto 4/1994, de 14 de enero, y exigida a todos los titulados españoles en arquitectura, debiendo realizarse integrando los conocimientos de todas las disciplinas cursadas y sin la que no es posible obtener el título que habilita en nuestro país para acceder al ejercicio de la profesión (08013658).

Otra cuestión que ha motivado diversas actuaciones del Defensor del Pueblo es la relativa al modo de actuar de algunas universidades españolas en los trámites en los que les corresponde intervenir para permitir el cumplimiento de las condiciones exigidas reglamentariamente a los solicitantes de la homologación de títulos extranjeros universitarios por el título español para superar los requisitos formativos

complementarios que condicionan su obtención, algunas de las cuales se mencionan a continuación.

El artículo 17 del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior, dispone que cuando se detecten carencias en la formación acreditada para la obtención del título extranjero, en relación con la exigida para la obtención del título español con el que se pretende homologar, cuya entidad no sea suficiente para denegar la homologación, ésta quedará condicionada a la previa superación por el interesado de diversos requisitos en la universidad española que libremente elija, y cuya organización y realización serán determinadas por Orden del Ministerio de Educación.

La citada previsión quedó desarrollada por Orden ECI/1519/2006, de 11 de mayo, que estableció los criterios generales para la determinación y realización de los citados requisitos formativos complementarios, y en la que se precisa que las resoluciones ministeriales por las que se acuerde que la homologación de un título extranjero de educación superior deba quedar condicionada a la previa superación de estos requisitos, deberán ser motivadas, con indicación expresa de las carencias de formación que justifiquen su exigencia. Junto a lo anterior, la mencionada norma señala que los referidos requisitos formativos complementarios podrán consistir en la superación de una prueba de aptitud, en la realización de un período de prácticas o de un proyecto o trabajo, o en la asistencia a cursos tutelados.

Esta norma precisa de forma inequívoca que cuando la resolución del Ministerio de Educación determina más de una forma de realización de los requisitos formativos, la opción por uno de ellos corresponde al interesado, quien podrá modificarla libremente dentro de los 4 años de plazo con los que cuenta para cumplir con la condición exigida para obtener la homologación.

Sin embargo con motivo de diversas investigaciones se ha comprobado que no siempre los interesados pueden elegir libremente el modo de superar tales requisitos en las universidades donde están implantados los estudios conducentes al título cuya homologación desean obtener, dado que la mayor parte de ellas únicamente les ofrece la opción de presentarse a las pruebas de aptitud, pero no les permite ninguna de las restantes formas que prevé la normativa estatal que regula este procedimiento, todo lo cual ha motivado el inicio de una investigación de carácter general ante la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación (08017397, 09006203, etcétera).

Se mencionan a continuación diversas actuaciones efectuadas en 2009 sobre una cuestión a la que ya se ha hecho referencia en anteriores informes en relación con las pruebas de aptitud organizadas y convocadas por las universidades públicas españolas para la superación de las carencias formativas que condicionan la homologación de las titulaciones extranjeras de Arquitectura a los correspondientes títulos españoles de Arquitecto. En el curso de las investigaciones se tuvo conocimiento de que las Universidades de Valladolid y Politécnica de Valencia venían exigiendo desde hacía varios años la elaboración de un proyecto fin de carrera a los titulados extranjeros en proceso de homologación como requisito previo a la expedición de la certificación acreditativa de la superación de la prueba de aptitud, aun cuando en sus respectivas credenciales de homologación no se incluyese tal requisito.

Una vez constatado este hecho, se consideró que suponía una infracción de las previsiones normativas aplicables, y se formularon sendas recomendaciones a los rectores de ambas universidades, orientadas por una parte a que se modificasen las normas de régimen interno cuya observancia implicara el incumplimiento del procedimiento reglamentario para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación, y por otra, a que

en lo sucesivo se observasen rigurosamente las resoluciones ministeriales en las que se exija la superación de esos requisitos complementarios, adecuándose el contenido de las pruebas con las materias en las que se hubieran identificado deficiencias formativas.

La tramitación de estos asuntos y las sucesivas comunicaciones entre los rectorados de las universidades citadas y esta Institución no pusieron de manifiesto, pese a haberlo intentado reiteradamente, un pronunciamiento taxativo y claro respecto de la aceptación o rechazo de las recomendaciones efectuadas, ni la fundamentación jurídica en la que cada una de estas universidades basase su posición al respecto. Lo que sí quedó claro es que la práctica mencionada de exigencia general e indiscriminada de la realización de un proyecto de fin de carrera no es exclusiva de las universidades citadas, sino que es común a todas las universidades públicas en las que se imparten los estudios superiores de Arquitectura, y ello en aplicación de un Acuerdo adoptado el 4 de diciembre de 2004 en una reunión de la Junta de Directores de Escuelas de Arquitectura de España.

Efectuado el traslado de esta situación al Ministerio de Educación, la Dirección General de Política Universitaria manifestó ser conocedora de que la realización en las universidades de las pruebas de conjunto en Arquitectura se viene rigiendo por los criterios adoptados en dicho acuerdo, y de que estos son aplicados por todas las escuelas de arquitectura del territorio nacional, poniendo de manifiesto de forma escueta su criterio sobre la dudosa legalidad de esta práctica.

En relación con la postura así manifestada, que no se acompañaba de ninguna otra precisión respecto a la adopción de alguna medida dirigida a su corrección, originó que esta Institución pusiera esta situación en conocimiento del Secretario General de Educación del Ministerio de Educación, señalando que las decisiones adoptadas conjuntamente por los directores de las escuelas superiores de

arquitectura, plasmadas en el acuerdo citado de 4 de diciembre de 2004, no pueden desconocer las previsiones normativas vigentes en materia de homologación de títulos de educación superior, pese a lo cual prevalece el acuerdo corporativo de los directores de las escuelas en una actuación continuada de dudosa legalidad, como benévolamente es calificada por la Dirección General de Política Universitaria.

Es evidente que esta situación debe corregirse en términos respetuosos con la legalidad vigente y acordes con la finalidad última de la normativa reguladora de la homologación de títulos extranjeros que, como expresa el preámbulo del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, consiste en posibilitar que los titulados extranjeros puedan ver reconocida en España su formación y que tal reconocimiento se realice con las debidas garantías, en pie de igualdad con las exigencias requeridas a los titulados por el sistema educativo nacional.

No es la intención del Defensor del Pueblo pronunciarse sobre la cuestión de fondo relativa a si con carácter general la certificación de la completa y definitiva superación de los requisitos formativos complementarios para la homologación de los títulos extranjeros de arquitecto por parte de las universidades debe producirse tras la comprobación de su aplicación práctica y de síntesis en un proyecto de ejecución similar a los que habitualmente desarrolla un arquitecto en su ejercicio profesional. Un dato a considerar al respecto es, sin duda, la unanimidad a favor de este criterio expresado por los directores de las escuelas técnicas superiores de arquitectura mediante el acuerdo de 2004 al que ya se ha hecho referencia. Sin embargo, esta Institución ha considerado que es el Ministerio de Educación el responsable de esta situación, en tanto que competente para acordar la homologación y las condiciones precisas en que esta debe producirse, y por otra parte sus resoluciones en la materia vienen determinadas y avaladas por los informes motivados, emitidos por los comités técnicos especializados que incluyen entre sus miembros a expertos en la materia.

Por otra parte la regulación vigente posibilita la determinación única o conjunta de la forma o formas a través de las cuales pueden realizarse los requisitos formativos complementarios, cuya superación condicione la homologación del título (prueba de aptitud, período de prácticas, proyecto o trabajo, o cursos tutelados). Este abanico de posibilidades permite que las resoluciones dictadas por el Ministerio de Educación cumplan su finalidad con la precisión necesaria para concretar en cada supuesto la formación complementaria exigible, de manera que se garantice que la homologación responde a la suficiencia teórica y práctica que el título reconoce.

No parece, por tanto, admisible que la valoración efectuada por los mencionados comités técnicos y las resoluciones dictadas por el Ministerio de Educación en los procedimientos de homologación de títulos extranjeros de arquitecto pierdan su valor decisorio para convertirse en meras indicaciones, más o menos precisas, que las universidades aplican en la fase procedimental cuya ejecución les corresponde de acuerdo con criterios propios no amparados por la normativa vigente, la cual no les atribuye tal competencia, y sin que la constancia de tal irregularidad haya dado lugar a la adopción de las medidas correctoras pertinentes por parte del citado departamento.

Sin duda es preciso garantizar que las homologaciones se conceden con plena garantía de que sus beneficiarios disponen del acervo de conocimientos teóricos y prácticos necesarios y en un nivel equiparable al que se exige a los correspondientes titulados por las universidades españolas. Pero es deber del Ministerio de Educación aplicar las prescripciones normativas que rigen los procesos de homologación y garantizan su cumplimiento, sin que decisiones ajenas a quien ostenta la competencia alteren su curso y los términos en que debe producirse. En razón de todo ello, se recomendó a la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación que se recuerde a las universidades y, en

particular, a las escuelas técnicas superiores de Arquitectura, su deber legal de exigir para la emisión del correspondiente certificado acreditativo única y exclusivamente la superación de los requisitos formativos complementarios, determinados en las resoluciones dictadas por el citado ministerio, respetando los términos precisos de tales resoluciones y sin la incorporación de exigencias adicionales.

Asimismo para evitar dudas interpretativas sobre el alcance exacto de las resoluciones de homologación, condicionadas a la previa superación de requisitos formativos complementarios, se recomendó también al mismo organismo que tales resoluciones detallen en lo sucesivo, del modo más preciso posible, las carencias de formación detectadas, la forma o formas a través de las cuales cabe adquirir esa formación, su carácter alternativo o complementario, y la indicación expresa en cada caso de si es exigible la realización de un proyecto o trabajo práctico del carácter del que hasta ahora se viene exigiendo, especialmente cuando los requisitos formativos complementarios consistan en la superación de una prueba de aptitud.

Estas recomendaciones han sido expresamente aceptadas por el Secretario General de Universidades del Ministerio de Educación, mediante escrito en el que deja constancia no solo de lo oportuno de su contenido, sino de su intención de dar traslado inmediato del mismo a todas y cada una de las universidades españolas con independencia de que su oferta formativa incluya o no la titulación de arquitecto, con el fin de que por los órganos responsables de las mismas se observe y vigile el comportamiento que los respectivos equipos de los centros que las integran puedan tener en la aplicación de las resoluciones del Ministerio de Educación que condicionan la homologación de un título extranjero al correspondiente español, así como los estrictos términos de su cumplimiento.

Por último el órgano citado se compromete a revisar los criterios que se han venido utilizando por el Ministerio de Educación para adoptar las resoluciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior que exigen la realización de requisitos formativos complementarios, así como a que estas resoluciones expliciten de forma más clara y precisa el modo a través del cual los interesados habrán de superar tales requisitos formativos, eliminando cualquier margen de actuación discrecional por parte de las universidades, susceptible de provocar situaciones similares a las detectadas en esta investigación (07007314 y 07027375).

7.2.4. Becas y otras ayudas al estudio para enseñanzas posobligatorias

La educación debe ser accesible a todas las personas independientemente de su nivel económico y situación social, constituyendo las ayudas económicas individuales uno de los instrumentos que contribuyen de forma más eficaz a hacer posible el principio de igualdad de oportunidades en el acceso a la educación en los niveles posobligatorios.

Con el objetivo de garantizar esta condición de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación, y para que todos los estudiantes disfruten de las mismas oportunidades de acceso a los estudios superiores, el Estado estableció con cargo a sus presupuestos generales un sistema general de becas y ayudas al estudio, que está actualmente articulado a partir del Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, y que tiene como fin principal señalar con carácter básico los parámetros precisos para garantizar que ningún obstáculo de orden socioeconómico impida o dificulte el acceso o la continuidad de los estudios posobligatorios a todos los estudiantes que estén en condiciones de cursarlos con aprovechamiento.

La importancia de los programas de becas no se limita a su obvia contribución a la equidad, sino que también mejoran la eficiencia educativa, ya que permiten aprovechar las potencialidades de muchos jóvenes pertenecientes a familias de bajas rentas. A tal fin cada año el Gobierno determina reglamentariamente y con carácter básico las modalidades y cuantía de las becas y ayudas, las condiciones económicas y académicas que deben reunir los candidatos, así como los supuestos de incompatibilidad, revocación y reintegro y demás cuestiones dirigidas a asegurar la igualdad en el acceso a estas ayudas al estudio en todo el territorio, sin detrimento de las competencias de las comunidades autónomas, a quienes en colaboración con las universidades corresponde el desarrollo, la ejecución y el control del sistema general de becas y ayudas.

En este ámbito las quejas recibidas en 2009 reflejan que el incremento del presupuesto destinado para las becas del curso académico 2009-2010, que según datos ofrecidos por el Ministerio de Educación ha logrado aumentar en un 13,5 por 100 los umbrales de renta máxima que dan derecho a su obtención, no ha impedido que sean numerosas las discrepancias que continúan provocando las distintas fórmulas reglamentariamente establecidas para fijar el nivel de renta o patrimonio familiar a partir del cual desaparece la posibilidad de obtener una beca para estos niveles, fórmulas que en algunos supuestos y según las quejas remitidas motivan su denegación a alumnos que aseguran necesitarla, pero que al superar el umbral máximo subvencionado quedan fuera del procedimiento (09000369, 09000418, 09000540, 09000742, 09000919, 09004917, 09004463, 09005665, 09005844, 09006255, 09006604, 09006921, 09009307, 09011102, 09013330, 09014651, 09016463, 09017706, 09017806, 09018310, 09020734, 09020758, 09021182, 09021534, 09022714, 09022745, 09022443, etcétera).

Lo anterior obliga a reclamar desde esta Institución un mayor impulso en las políticas de becas y ayudas al estudio de niveles

posobligatorios, con el fin de aumentar significativamente los umbrales de renta y patrimonio familiar, de manera que a través del esfuerzo individual pueda alcanzarse la excelencia y el éxito académico e investigador, y sea cuanto antes una realidad que ningún alumno verdaderamente capaz deba abandonar sus estudios superiores por no haber podido acceder a alguna de las becas que se convocan anualmente por el Estado para ese mismo fin.

Y si la reclamación anterior estaba ya plenamente justificada, hay que añadir ahora que la definitiva implantación a partir de este próximo curso 2009-2010 del nuevo sistema universitario y de las nuevas titulaciones derivadas del proceso de Bolonia hace que la exigencia deba ampliarse, no ya únicamente a suplir déficits económicos para el acceso a la universidad, sino también para dotar de plena efectividad a la movilidad de los estudiantes entre distintas universidades nacionales y extranjeras que es uno de los objetivos fundamentales del nuevo modelo que ahora se implanta. En un momento como el actual, en que la situación de crisis económica provoca inevitables restricciones presupuestarias, se hace necesario reclamar que el sistema de becas y ayudas al estudio no se vea afectado por las mismas y que se dé prioridad a la inversión educativa en general y a la transferencia de recursos económicos a los estudiantes y a sus familias para aprovechar adecuadamente los restantes recursos invertidos en educación superior.

En el Informe correspondiente a 2008 se mencionaba el inicio de una investigación ante la Dirección General de Cooperación Territorial del entonces Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, en relación a la incompatibilidad entre el contenido literal de algunos preceptos recogidos en varias resoluciones de dicho departamento relativas a las convocatorias de becas y ayudas al alumnado para el curso 2008-2009, con lo establecido por la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, según la interpretación que efectúa el Tribunal Constitucional en su

Sentencia de 7 de noviembre de 2007 (*Boletín Oficial del Estado* número 296, de 11 de diciembre), por la que declara la inconstitucionalidad del inciso "residentes" del artículo 9.3 de la mencionada Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, en la redacción dada por el artículo 1, punto 7, de la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre.

Los puntos específicamente cuestionados se referían al impreso de solicitud para la concesión de las ayudas para alumnado con necesidad específica de apoyo educativo para el curso académico 2008-2009, en el que se requería el señalamiento del NIE del solicitante extranjero y la aportación de una copia del documento correspondiente, así como al requisito de acreditar la condición de residente a los estudiantes extranjeros no comunitarios que solicitaban una beca de carácter general de las convocadas para alumnos de estudios posobligatorios no universitarios, todo lo cual implicaba aplicar criterios contrarios a la interpretación dada por el Tribunal Constitucional del arriba mencionado artículo.

La investigación iniciada se dirigía a instar la adecuación de tales preceptos a los criterios legales y jurisprudenciales señalados, y la consiguiente ampliación 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 al establecimiento de las medidas de actuación precisas para que pudieran llevarse a cabo adecuadamente las tareas de verificación y control por los órganos competentes a través de algún método alternativo que permitiera verificar los medios económicos con los que cuenta la unidad familiar de los solicitantes no residentes, dado que no presentan declaración del Impuesto sobre la renta de las personas físicas. Por último se pretendió que se revisaran las resoluciones denegatorias que se hubieran eventualmente dictado en las solicitudes de becas y ayudas de alumnos extranjeros afectados, tanto por la incorrecta interpretación que en un primer momento había llevado a cabo el mencionado departamento de la

doctrina del Tribunal Constitucional, como por la suspensión cautelar acordada por la Audiencia Nacional del segundo párrafo del artículo 20 de la Resolución de la Secretaría de Estado de Educación y Formación, de 2 de junio de 2008, por la que se convocan becas y ayudas al estudio de carácter general, para el curso académico 2008-2009, para alumnado que curse estudios posobligatorios no universitarios, en el que se excluye del procedimiento a los extranjeros que se encuentren en situación de estancia.

Junto a lo anterior, se trasladó al órgano correspondiente la necesidad de eliminar de los impresos de solicitud para la concesión de becas y ayudas la exigencia del número de identidad de extranjero (NIE) del que evidentemente pueden carecer los solicitantes aun cuando cumplan todos los requisitos para ser beneficiarios de tales becas y ayudas, medida ésta para cuya observancia, que ya se ha llevado a cabo en la convocatoria de becas para el curso 2009-2010, fue preciso introducir diversas modificaciones en el sistema informático para la gestión de becas, sin que se haya vuelto a producir alguna queja en tal sentido en la mencionada convocatoria.

Finalmente la Dirección General de Cooperación Territorial del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte aportó datos que permitieron deducir la adopción de las medidas necesarias para dar cumplimiento a todas las consideraciones puestas de manifiesto, comunicando que adicionalmente se habían dictado instrucciones para que fueran admitidos en la convocatoria general de becas y ayudas para estudios posobligatorios no universitarios en el curso académico 2008—2009 todos los alumnos menores extranjeros que no hubieran acreditado su condición de residentes en España, por lo que cabe confiar que todos los estudiantes que se encontraran en la circunstancia analizada habrán sido admitidos en el procedimiento (08012820, 08011080, 08018808, 08022086, etcétera).

Cuestión relacionada con la anterior es la denunciada en algunas quejas presentadas tras la publicación de la Orden EDU/2278/2009, de 13 de agosto, por la que se convocan ayudas para la matrícula de un Máster oficial para universitarios en situación legal de desempleo, y en la que se recoge el requisito del solicitante de tener nacionalidad española. Esta específica exigencia resulta contraria a la literalidad del artículo 9.3 de la ya mencionada Ley 4/2000, de 11 de enero, de derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en el que se reconoce expresamente a los extranjeros residentes el derecho a la educación de naturaleza no obligatoria en las mismas condiciones que los españoles.

Afortunadamente el requisito mencionado quedó posteriormente excluido de las bases de la convocatoria por Orden EDU/2901/2009, de 28 de octubre, en la que se amplía el ámbito subjetivo de los beneficiarios de esta ayuda mediante la supresión de la exigencia de la nacionalidad española como condición para su obtención (09018634).

También han sido frecuentes las quejas planteadas individualmente contra otros requisitos requeridos en la mencionada orden para obtener las ayudas convocadas para titulados universitarios en situación legal de desempleo, especialmente el relativo al límite máximo de 40 años de edad de los solicitantes. Sobre este aspecto es criterio del Defensor del Pueblo que con carácter general la edad de los candidatos para participar en procesos selectivos financiados con fondos de carácter público puede ser en todo caso susceptible de constituir un criterio de valoración en atención a la finalidad del programa al que tal proceso selectivo vaya dirigido, y solo excepcionalmente eliminatorio para la participación en el mismo, como ocurre en los supuestos como el analizado, en el que se trata de la aplicación de políticas de protección, o de fomento de alguna actividad, en concordancia con el objetivo de concentrar en un segmento de población de perfil bien acotado el impacto de tales ayudas.

Debe por otra parte reconocerse el acierto en la publicación de este tipo de convocatorias dirigidas a dar una mayor protección a las personas desempleadas en una situación económica tan desfavorable como la que ahora asume nuestro país, en la que es más necesario que nunca propiciar la mejora de la formación avanzada y multidisciplinar que proporciona los estudios de Máster para favorecer las oportunidades de reincorporación profesional (09015581, 09015761, 09016651, 09016818, 09016993, 09019653, etcétera)

Respecto a las becas para la realización de estos mismos estudios han sido numerosas las quejas presentadas en 2009 por la extraordinaria demora en la publicación de la orden que debía regular los préstamos para la realización de estudios de Máster en el curso 2009-2010. Las convocatorias de este tipo de ayudas tienen su origen en 2007, año en el que por Orden ECI/1702/2007, de 12 de junio, quedaron regulados los préstamos a graduados universitarios ligados a la posesión de una renta futura, iniciándose así una nueva línea de ayudas en desarrollo de un informe presentado al Consejo de Ministros el 9 de marzo de 2007 sobre política de becas, préstamos y ayudas al estudio, que abarca el plan de préstamos educativos ligados a renta futura.

Fruto de esta iniciativa, el "Programa Préstamos Renta Universidad" comenzó a desarrollarse en el curso académico 2007-2008 mediante fórmulas específicamente dirigidas a ayudar a jóvenes graduados universitarios que desearan cursar un máster universitario, con el fin de financiar suficientemente estos estudios y afrontar a su vez otros gastos personales vinculados a la realización del máster, contemplándose la concesión del préstamo con un interés del 0 por 100 para el estudiante.

Siguiendo con el desarrollo de este programa, el Ministerio de Educación decidió continuar en el curso 2009-2010 este novedoso sistema de préstamos, anunciándolo así en la página web del propio departamento y señalando el 31 de julio de 2009 como último día del plazo para la

presentación de solicitudes. Sin embargo a través de numerosas quejas presentadas por ciudadanos que ya se encontraban matriculados en un máster, se tuvo conocimiento de que a pesar de los anuncios informativos oficiales respecto a la inminente convocatoria aún no había sido publicada la orden que actualizaría para el curso 2009-2010 la concesión de estos préstamos, lo que originó el inicio de una investigación ante la Dirección General de Política Universitaria.

Fue una vez comenzado el curso cuando el *Boletín Oficial del Estado* número 279, de 19 de noviembre de 2009, publicó la Orden EDU/3108/2009, de 17 de noviembre, por la que se regulan los préstamos ligados a la posesión de una renta futura para realizar estudios de posgrado de Máster Universitario o de Doctorado, sin que le haya resultado posible a esta Institución conocer la existencia de alguna justificación razonable que haya impedido el normal desarrollo de un programa de préstamos dirigido a apoyar financieramente a los graduados universitarios desde el comienzo mismo del máster para el que se concede, así como tampoco saber si se han asumido medidas que permitan evitar los perjuicios que tal demora haya podido producir a los aspirantes. Cabe confiar, sin embargo, en que las previsiones recogidas en la convocatoria respecto a mantener abierto el plazo de solicitud hasta el 30 de mayo de 2010, así como la posibilidad de solicitar el abono retroactivo de las correspondientes mensualidades hasta la fecha del comienzo del máster en el curso académico 2009-2010, logren suavizar las dificultades que la demora producida ha ocasionado a los potenciales beneficiarios (09012470, 09016110, 09019019, 09019055, 09019080, 09019087, 09019088, 09019089, 09019724, 09019725, 09019726, 09019727, 09019728, 09019746, 09019747, 09019757, 09019758, 09019760, 09019762, 09019765, 09019772, 09019784, 09019786, 09019789, 09019792, 09019795, 09019796, 09019797, 09019798, 09019848, 09019890, 09019892, 09019930, 09019940, 09020020, 09020022, 09020031, 09020098, 09020099, 09020188, 09020218, 09020233, 09020273, 09020276, 09020278, 09020317 y 09020350).

Aunque el análisis de las convocatorias de becas y ayudas para estudios posobligatorios hechas públicas durante 2009 haya llevado a plantear cuestiones mejorables -algunas de las cuales se analizan en este epígrafe-, debe resaltarse entre los aspectos positivos la creación de la "beca salario" de 2.800 euros para alumnos de enseñanzas presenciales de grado universitario con rentas más bajas. Sin embargo es un hecho que España tiene todavía un déficit respecto a los países más desarrollados en el apartado de becas de estos niveles, lo que obliga a reclamar un mayor esfuerzo a partir de los próximos cursos, en los que ya estará totalmente implantado el Espacio Europeo de Educación Superior, lo que requerirá ampliar las becas y ayudas destinadas a los estudiantes que cursen los estudios de grado o de máster, tanto para aquellos que realizan sus estudios en su comunidad autónoma como los que ha de desplazarse a centros ubicados en una comunidad autónoma distinta a la de su domicilio familiar. Adicionalmente, y hasta que el sistema universitario disponga de un modelo de ayudas públicas a la educación superior que permita la dedicación exclusiva a la formación, deberían propiciarse planificaciones docentes para la realización de estudios a tiempo parcial que hagan posible compatibilizar la etapa de formación con actividades profesionales.

Entre los aspectos cuestionados en las quejas planteadas en 2009, han sido objeto de estudio algunos de los recogidos en la convocatoria de becas de carácter general y de movilidad para estudiantes de enseñanzas universitarias para el curso 2009-2010, publicada por Orden EDU/1901/2009, de 9 de julio, y en especial el relativo a los requisitos exigibles a los alumnos que pretenden ser considerados económicamente independientes, toda vez que del análisis de algunas quejas cuyo contenido se repite desde hace varios años se desprende la dificultad de estos alumnos de obtener una beca como consecuencia de la aplicación de criterios excesivamente restrictivos por parte de los órganos de selección

de las distintas universidades dirigidos a evaluar si cumplen las condiciones para ello.

Con el fin de conocer el oportuno alcance de estas dificultades, y de la eventual necesidad de que sean establecidos criterios más definidos y realistas respecto a la interpretación que deben hacerse de tales requisitos por los órganos de selección, se ha iniciado una investigación de carácter general que en el momento de redactar este informe se encontraba en trámite ante la Dirección General de Formación y Orientación Universitaria del Ministerio de Educación, a la que se ha solicitado información sobre los criterios específicos, así como los umbrales mínimos de renta y patrimonio a partir de los cuales consideran suficientemente acreditada la independencia económica de los solicitantes a efectos de obtener las becas que anualmente convoca el Ministerio de Educación. Esta actuación se apoya en el hecho de que no resulta infrecuente que por los referidos órganos se rechace tal consideración cuando el solicitante no acredita determinados ingresos que se entiendan suficientes para aceptar que son los únicos con los que cuenta (09005664, 09006142, 09003096, etcétera).

Por otra parte y en lo que afecta a la extraordinaria disminución de quejas relativas a las demoras en la tramitación de solicitudes de becas respecto a años anteriores, parece que su origen debe buscarse en el importante esfuerzo de gestión realizado por los órganos competentes para poder resolver la mayor parte de las solicitudes de beca en el primer trimestre del curso académico. Posiblemente este logro haya sido posible gracias a la implantación por el Ministerio de Educación, a partir de las convocatorias de becas correspondientes al curso académico 2009-2010, del sistema único de formalización de solicitudes a través de la página web del ministerio.

Sin embargo la aplicación de este sistema ha dado lugar a otras quejas como consecuencia de las dificultades halladas por numerosos

ciudadanos para formalizar los trámites procedimentales reglamentariamente exigidos para presentar las solicitudes de beca para realizar estudios en el curso académico 2009-2010, y en concreto al establecido en el artículo 45.1 de la Resolución de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, de 3 de junio de 2009 -por la que se convocan becas y ayudas al estudio de carácter general y de movilidad para el curso académico 2009-2010, para alumnado que curse estudios posobligatorios y superiores no universitarios-, similar al requerido en el artículo 37.1 de la Orden EDU/1901/2009, de 9 de julio -por la que se convocan becas de carácter general y de movilidad para el curso académico 2009-2010, para estudiantes de enseñanzas universitarias-, preceptos en los que se exigía que el alumno cumplimentara el modelo de solicitud que aparecía en la página web del referido ministerio, y una vez recibida la confirmación telemática lo imprimiera en fichero pdf para su posterior presentación en su centro de estudios.

A través de las reiteradas quejas presentadas individualmente durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2009 por padres de alumnos, personal docente y por los propios alumnos aspirantes a una de estas becas, y de numerosas llamadas telefónicas recibidas desde la apertura del plazo de presentación de solicitudes, los reclamantes señalaron al Defensor del Pueblo que los impedimentos para acceder al procedimiento exclusivamente por vía telemática no se limitaron a los lógicos inconvenientes para aquellos que al no contar con conexión a Internet y material de impresión en sus domicilios debieron desplazarse en numerosas ocasiones a algún centro público que ofreciera servicios de Internet gratuitos, sino que habían sido varias las dificultades surgidas, entre las que citaban, por ejemplo, que tras numerosos intentos infructuosos solo se lograba la conexión con la mencionada página web en horario de madrugada; que en las ocasiones en las que consiguieron acceder a la aplicación informática de la solicitud, debieron repetir de manera reiterada el proceso desde su inicio por supuestos fallos del sistema o por haberse superado el escaso tiempo concedido para hacerlo;

o bien que por problemas con el servidor no recibieron la confirmación de la solicitud y la correspondiente clave, imprescindibles ambas para presentar la solicitud una vez cumplimentada e impresa, por lo que debían procesarlo repetidamente.

Adicionalmente los reclamantes manifestaron ante esta Institución que habían intentado reiteradamente pero sin resultado poner esta situación en conocimiento del Ministerio de Educación a través del teléfono habilitado para la atención telefónica y de la dirección de correo para la atención electrónica, encontrándose muchos de ellos sin haber podido solicitar la beca en el plazo concedido.

En el curso de la investigación iniciada sobre esta cuestión el Ministerio de Educación ha negado que estas dificultades hayan supuesto una imposibilidad absoluta para cumplir con los trámites que preceden la presentación de las solicitudes de becas, y que aquéllas solo significan algunos fallos inevitables debidos a la implantación de métodos informáticos para la presentación de estas solicitudes, novedad dirigida a conseguir deseables mejoras de gestión y agilización de plazos de tramitación.

Sin embargo la búsqueda de estas mejoras no impide considerar lamentable que por el Ministerio de Educación no se haya previsto la necesidad de permitir al ciudadano un período suficiente de adaptación al nuevo sistema, habilitando un método alternativo que permitiera al solicitante acceder al procedimiento por otra vía, y ello no solo por las previsibles dificultades que pudieran surgir, sobre todo en las franjas horarias de máxima concurrencia para formalizar cada solicitud cuando la finalización del plazo de presentación de solicitudes se encuentra cercano, con la probabilidad de bloquear con ello la capacidad de tramitación de la Administración, sino además por la también previsible dificultad y desorientación que supone asumir esta exigencia para las familias que

residen en núcleos rurales más apartados o poco familiarizadas con los sistemas informáticos.

En definitiva, esta Institución ha entendido que la implantación de esta modalidad de solicitud por medios únicamente telemáticos no ha resultado óptima en las convocatorias del presente curso académico, pese a lo cual el Ministerio de Educación, al margen de señalar que ante las dificultades había sido publicada una ampliación del plazo de presentación de solicitudes el mismo día que finalizaba el inicialmente previsto, y que habían sido adoptadas actuaciones puntuales para tratar de prestar asistencia personalizada a los alumnos que lograron acceder presencial o telefónicamente al Ministerio de Educación, se da por zanjada la cuestión al considerar que con la adopción de este sistema se ha pretendido "facilitar a los alumnos todavía más el acceso a su solicitud de beca", sin que se haya puesto de manifiesto por el órgano responsable si el análisis de las dificultades producidas ha merecido el planteamiento de medidas globales que impidan que vuelvan a producirse.

Es cierto que el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, estableció que las administraciones públicas impulsarían el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, constituyendo la implantación del sistema de presentación de solicitudes de beca por medios telemáticos una actuación acorde con el espíritu de este precepto.

No obstante, el carácter de exclusividad conferido a este sistema para cumplimentar las solicitudes por los ciudadanos aspirantes a una beca contrasta, por ejemplo, con la amplitud de fórmulas que la misma Ley 30/1992, de 26 de noviembre, propicia para que los ciudadanos puedan presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a las administraciones públicas (artículo 38) y con las facilidades que dispone

para la intervención de los ciudadanos en los procedimientos administrativos (artículo 85).

En otro orden de cosas, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, contempla la relación con las administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y una obligación correlativa para tales administraciones, pero no como una obligación para aquellos, y la finalidad que la mencionada ley persigue no se reduce a simplificar los procedimientos administrativos, sino también a facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso, así como a crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos.

La propia ley prevé también el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionándoles asistencia y orientación sobre su utilización, así como servicios de atención telefónica que faciliten dicho acceso (artículo 8) y proclama expresamente el derecho de los ciudadanos a elegir en todo momento la manera de comunicarse con las administraciones públicas, sea o no por medios electrónicos (artículo 27).

La repetida Ley 11/2007, de 22 de junio, que pone al ciudadano y sus derechos en la base de todo, ha sido parcialmente desarrollada por el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, norma que pretende establecer un marco lo más flexible posible en la implantación de los nuevos medios, cuidando los niveles de protección de derechos e intereses previstos tanto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, como en la legislación administrativa general.

Por otra parte, a la luz de lo previsto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, cabría considerar aceptable la exigencia de cumplimentar las solicitudes

de beca a través de la página web de un organismo público únicamente si quedan en todo caso garantizados los principios generales recogidos en su artículo 4, y en especial el principio de accesibilidad a los servicios por medios electrónicos, a través de sistemas que garanticen la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones; así como el de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las administraciones públicas establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Teniendo en cuenta que lo anterior requiere un previo y paulatino desarrollo generalizado de los medios técnicos necesarios, y sobre todo la puesta a disposición de los ciudadanos de puntos de acceso a través de los cuales puedan cumplimentar el concreto trámite procedimental sin restricciones, el Defensor del Pueblo considera que debería entretanto contemplarse la formalización de las solicitudes de beca a través de Internet sólo como una opción no excluyente del sistema de presentación tradicional.

En virtud de tales consideraciones, se acordó recomendar a la Dirección General de Formación y Orientación Universitaria del Ministerio de Educación que se efectúe una revisión del sistema procedimental arriba cuestionado, así como de los supuestos de imposibilidad surgidos en el proceso, con el objeto de evaluar si resulta procedente asumir de oficio alguna actuación tendente a resarcir en sus derechos a los afectados que hayan visto rechazada su solicitud de beca, por haberla cumplimentado de manera distinta a la exigida, o por haberla presentado fuera del plazo estipulado ante la imposibilidad, debidamente justificada, de seguir el proceso de formalización, y ello con el fin de evitar que las ventajas que se han pretendido con este sistema supongan una desventaja para los intereses de los aspirantes a participar en este proceso.

Junto a lo anterior, se recomendó también al mismo organismo que a partir de la próxima convocatoria, y hasta tanto se esté en disposición de garantizar al ciudadano suficientes puntos de acceso a través de los cuales puedan cumplimentar el concreto trámite procedimental sin restricciones, se contemple la formalización de la solicitud de beca por vía informática solo opcionalmente, permitiendo al alumno utilizar también las fórmulas aceptadas hasta el pasado curso académico (09014348, 09015877, 09016497, 09016433, 09016795, 09016839, 09017230, 09017394, 09017407, 09017425, 09017429, 09017431, 09017432, 09017433, 09017434, 09017540, 09017571, 09018482, 09018580, 09019581, 09021505, etcétera).

Respecto a las convocatorias específicamente dirigidas a la movilidad estudiantil internacional, se valora positivamente que en 2009 los presupuestos de las becas Erasmus para alumnos universitarios hayan sido incrementados en un 10 por 100 respecto al año anterior, con lo que se mantiene el nivel de crecimiento anual emprendido en los últimos 5 años. En este punto parece que el sistema universitario español haya asumido que la internacionalización constituye una condición y una garantía de calidad a la vez que un objetivo de desarrollo, lo que hace incuestionable la necesidad de que los jóvenes universitarios de nuestro país disfruten de los niveles de movilidad que requiere el ya vigente espacio español de educación superior, si bien el actual sistema de ayudas de este programa de movilidad estudiantil aún adolece de aspectos mejorables que han generado distintas quejas de contenido similar a las recibidas en años precedentes (09010860, 09010878, 09016075, 09018288, 09003699, etcétera).

Se mencionan también las actuaciones efectuadas por la demora en la publicación de la convocatoria del programa de subvenciones para la movilidad de estudiantes universitarios Séneca para el curso 2009. Este programa tiene por objeto apoyar la iniciativa SICUE (Sistema de

Intercambio entre Centros Universitarios de España) facilitando subvenciones económicas a los estudiantes universitarios para cubrir los gastos de desplazamiento y estancia durante el período de estudios en otra universidad, aplicando la experiencia derivada de la aplicación del Sistema Europeo de Transferencia de Créditos.

Esta convocatoria durante años ha demostrado su eficacia para impulsar la movilidad y eliminar las trabas que puedan dificultarla, constituyendo un factor de integración y cohesión del sistema universitario español. La correspondiente convocatoria es habitualmente publicada en el mes de marzo con el objeto de que los alumnos que han obtenido una plaza del programa de movilidad SICUE para iniciar el curso en septiembre conozcan con la suficiente antelación si van a poder beneficiarse de una beca que subvencione los gastos adicionales que ello suponga. Sin embargo la convocatoria correspondiente al curso 2009—2010 no había sido publicada en el mes de junio de 2009, lo que motivó una actuación informativa ante la Secretaría General de Universidades. En el curso de esta investigación fue publicada en el *Boletín Oficial del Estado* número 162, de 6 de julio, la Orden EDU/1796/2009, de 24 de junio, por la que se convoca el programa de subvenciones para la movilidad de estudiantes universitarios Séneca para el curso académico 2009-2010. El órgano consultado atribuyó el retraso en la publicación de esta convocatoria nuevamente a la reorganización ministerial, y a que como consecuencia de ello el Ministerio de Educación debió asumir las competencias que en el caso de esta convocatoria tenía atribuida el de Ciencia e Innovación.

Con el fin de suavizar los perjuicios señalados por los reclamantes en sus quejas a consecuencia del retraso producido, el Ministerio de Educación introdujo en la convocatoria diversas modificaciones que permitieran reducir a la mitad el plazo del procedimiento frente al de las dos últimas convocatorias de estas mismas ayudas. En virtud de ello, los resultados de la Comisión de Selección pudieron ser publicados el 4 de

septiembre, con la finalidad de facilitar la incorporación de los estudiantes en las fechas de comienzo del curso académico (09009124, 09011973, entre otras).

Similar situación se comprobó en el curso de la tramitación de las investigaciones iniciadas en 2008, por la demora en la resolución de las convocatorias de becas y ayudas del programa de Formación del Profesorado Universitario, en el marco del Estatuto del Personal Investigador en Formación. Los retrasos de más de un mes producidos en la resolución de la convocatoria publicada por Resolución de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, de 25 de octubre de 2007 (*Boletín Oficial del Estado* número 277, de 17 de noviembre), tuvieron al parecer como causa principal la falta de recursos humanos suficientes tanto a nivel administrativo como informático para cumplir con las tareas de instrucción y tramitación de los expedientes, sin que las innovaciones adoptadas en dicha convocatoria, dirigidas a facilitar el sistema de presentación de documentos por parte de los aspirantes y su posterior revisión, consiguieran reducir el tiempo de tramitación del procedimiento.

Esta actuación quedó concluida en sentido favorable una vez adoptadas por la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación las medidas que permitieron adaptar los recursos disponibles a las necesidades del procedimiento, lográndose con ello corregir en la convocatoria publicada por Resolución de 13 de octubre de 2008, de ayudas para becas y contratos del Programa de Formación de Profesorado Universitario, las deficiencias procedimentales detectadas en la convocatoria anterior (08011879).

Para finalizar este apartado no puede dejar de hacerse referencia a las ayudas específicas al estudio para los alumnos universitarios afectados de discapacidad. Sobre esta cuestión debe aplaudirse la creación de “las becas especiales para estudiantes afectados de una discapacidad” dentro de la convocatoria de becas de carácter general y de

movilidad para el curso académico 2009-2010, para estudiantes de enseñanzas universitarias -Orden EDU/1901/2009, de 9 de julio-. Esta previsión supone la posibilidad de reducir la carga lectiva de los alumnos con discapacidad respecto a la exigida para el resto de alumnos, y su concesión contempla un incremento del 50 por 100 de la cuantía de la beca, así como una ampliación de los umbrales de renta, todo lo cual significa un importante avance para el alumnado universitario con discapacidad, ya que suaviza la dificultad que ésta puede suponer para alcanzar el rendimiento mínimo académico, y además acerca la posibilidad de cubrir los gastos extraordinarios derivados de las circunstancias que le afecten, ya se trate de transporte, alojamiento, adaptación de material lectivo, asistencia personal, etc., si bien cabe lamentar que estas mejoras solo alcancen a quienes puedan justificar una discapacidad reconocida de grado igual o superior al 65 por 100.

En lo que se refiere a otras ayudas al estudio dirigidas específicamente a los alumnos afectados de discapacidad previstas en el ordenamiento jurídico, se hace mención a la referida exención de precios de matrícula por estudios universitarios, cuestión ésta a la que se viene haciendo referencia en los informes anuales desde que se inició una investigación de ámbito general en 2006, cuyo seguimiento ha continuado abierto durante 2009, con el fin de conocer el grado de reconocimiento por parte de todas las universidades públicas españolas del derecho que corresponde a los discapacitados en su condición de estudiantes universitarios, en relación a la gratuidad de la enseñanza universitaria, derecho que se deriva no solo de las previsiones de gratuidad que al respecto contiene la Ley 13/1982, de 7 de abril, sino también de las expresamente recogidas en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

El ordenamiento jurídico actual establece la necesidad de los poderes públicos de adoptar medidas de acción positiva orientadas a garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con

discapacidad, siendo un hecho indiscutible que la formación universitaria es uno de los factores que más influyen en el logro de la plena integración en la sociedad de las personas que sufren cierto nivel de discapacidad, lo que a juicio de esta Institución justifica suficientemente la creación y el apoyo de medidas de discriminación positiva que hagan posible la supresión de las desigualdades que padecen estas personas en muchos ámbitos de la sociedad, con el fin no de favorecer, sino de equilibrar estas situaciones.

Lo anterior llevó al Defensor del Pueblo a efectuar las diversas actuaciones de oficio que se exponen en el Informe correspondiente a 2008, dando como resultado el pleno reconocimiento de los derechos de exención total de precios públicos a estos alumnos por parte de todas las universidades españolas a partir del inicio del año académico 2009-2010.

A pesar de la favorable disposición mostrada por todas las universidades para dar cumplimiento en sus términos más amplios y favorables al derecho a la exención de precios y tasas, algunas de ellas plantearon en su momento al Defensor del Pueblo sus dudas sobre la interpretación correcta del precepto que lo reconoce, en cuanto a su aplicación sucesiva e ilimitada a segundas y ulteriores matrículas en los estudios que inicien y prosigan los beneficiarios, así como si la previsión incluye sólo los gastos por servicios académicos o también los correspondientes a los servicios de secretaría y administrativos, cuestiones que fueron trasladadas al Ministerio de Educación.

Junto a lo anterior en el curso de estas actuaciones las universidades expresaron las dificultades que se les plantean para obtener de quien corresponda la compensación, tanto de los gastos que origina la atención específica a estos alumnos y a sus necesidades concretas, como la disminución de ingresos derivada de la no percepción de los precios públicos por los correspondientes servicios académicos y de las tasas por los servicios de secretaría y administrativos.

Esta Institución considera al respecto, y así lo ha trasladado ya al Ministerio de Educación, que el deseable aumento en el número de matrículas de estudiantes con discapacidad en la universidad, claro indicador del progreso en el ámbito de la equidad de nuestra sociedad, supone un incremento proporcional de los gastos y una merma de los ingresos de las universidades que, de no compensarse adecuadamente, puede repercutir no sólo en la calidad del servicio prestado al resto de los estudiantes, sino también en su capacidad para afrontar los gastos del resto de medidas técnicas con las que ha de contar para lograr el adecuado avance del estudiante con discapacidad en su proceso de aprendizaje, así como para emprender nuevas acciones que faciliten el acceso y la participación de todos los estudiantes con discapacidad, sean cuales sean sus necesidades concretas.

No ofrece duda que la gratuidad de los estudios universitarios para personas con discapacidad supone una medida social propia de un país comprometido con la igualdad de oportunidades, pero para hacer viable esta medida resulta indiscutible e imprescindible que sean establecidos los cauces que la hagan viable, uno de los cuales debe incluir la vía de financiación.

Partiendo de esta consideración se solicitó de la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación información sobre las posibilidades de financiación estatal que hagan posible el efectivo reconocimiento de ese derecho por las universidades, y específicamente por la Universidad Nacional de Educación a Distancia, que es la universidad española que soporta en mayor medida las dificultades que tal reconocimiento implica.

En respuesta a esta consulta la referida Secretaría General no aclara las dudas planteadas ya que, aunque señala la existencia de previsiones reglamentarias en la materia -como las que contemplan la

concesión de ayudas y subsidios para alumnado no universitario con necesidad específica de apoyo educativo (artículo 8 del Real Decreto 922/2009, de 29 de mayo), o la que prevé la exención parcial de tasas y precios públicos universitarios para estudiantes de la Universidad Nacional de Educación a Distancia con 33 por 100 o superior grado de discapacidad y su compensación hasta donde alcancen los créditos autorizados para tal finalidad (artículo 6 de la Orden EDU/2392/2009, de 9 de septiembre)-, únicamente traslada un compromiso de actuación del Ministerio de Educación, siempre condicionado a la situación presupuestaria, y dirigido a una futura exención total.

Sin perjuicio de ello, de las previsiones comunicadas por el referido departamento en el curso de esta investigación, se desprende una disposición favorable a estudiar una compensación estatal a la Universidad Nacional de Educación a Distancia, que iría cubriendo un porcentaje cada vez más elevado hasta llegar al 100 por cien de las tasas y precios públicos, así como la intención de continuar trabajando junto a la referida universidad para consolidar la plena accesibilidad de las personas con discapacidad a los estudios universitarios, todo lo cual supondrá sólo un avance, aunque significativo, hasta lograr la observancia plena del mandato legal contenido en la disposición adicional vigésima cuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, tras la modificación operada en ella por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

Así las cosas, resulta imprescindible que por el Ministerio de Educación se continúe, no solo impulsando medidas normativas dirigidas a garantizar la perseguida y deseable integración social y laboral de las personas con discapacidad haciéndoles más accesible la formación universitaria, sino también y sobre todo estableciendo con la máxima precisión los cauces que lo hagan posible, uno de los cuales incluye necesariamente las fórmulas de financiación.

A la vista de los datos obtenidos hasta el momento con las distintas investigaciones emprendidas, la línea de actuación del Defensor del Pueblo continuará dirigida a lograr el máximo esfuerzo de los poderes públicos competentes, para impulsar el pleno reconocimiento de los derechos de los alumnos universitarios afectados de discapacidad, en los términos previstos en el ordenamiento jurídico (09017923, 07032456, 08018211, etcétera).

7.2.5. Normas de disciplina académica de los estudiantes universitarios

La Ley 4/2007, de 12 de abril, de modificación de la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, añade al artículo 4 de ésta un apartado en el que atribuye al Gobierno la obligación de aprobar antes de un año desde su entrada en vigor un estatuto del estudiante universitario, en el que se prevea la constitución de un Consejo del Estudiante Universitario que cuente con la representación estudiantil.

Esta obligación, aun desatendida por el Gobierno llamado a cumplirla, fue expresamente reclamada por el Defensor del Pueblo con ocasión de la presentación del Informe de 2008, en el que se hacía mención de la investigación de oficio practicada ante todas la universidades públicas españolas, con el fin de conocer los criterios y principios que estaban siendo utilizados por éstas en materia de disciplina académica y, en particular, en lo referente a la aplicación del parcialmente vigente Decreto de 8 de septiembre de 1954 por el que se aprobó el Reglamento de disciplina académica (*Boletín Oficial del Estado* de fechas 11 y 12 de octubre).

Justificó el inicio de esta investigación de oficio la recepción de diversas quejas en 2008 de contenido similar a las que han continuado planteándose en 2009, y su análisis obligó a esta Institución a cuestionar

la idoneidad de forzar la vigencia de una norma preconstitucional cuyos preceptos deben entenderse parcialmente derogados o sobre los que debe efectuarse por los órganos universitarios sancionadores una continua y complicada interpretación de términos para adecuarlos al marco constitucional y legal vigente.

Las conclusiones de esta actuación de oficio ante todas las universidades españolas, reflejadas en el Informe de 2008, confirmaron la necesidad de formular una recomendación al Secretario de Estado de Universidades del Ministerio de Ciencia e Innovación, órgano entonces competente en esta materia, para que fuera cuanto antes abordada la elaboración de una disposición, con el adecuado rango normativo, que estableciera unas bases reguladoras del régimen de disciplina académica en las universidades que habilite a éstas para el desarrollo de las normas y garantías aplicables a sus estudiantes.

Esta recomendación fue aceptada en todos sus términos por la mencionada Secretaría de Estado de Universidades mediante escrito de 6 de febrero de 2009, en el que se hacía mención de que las consideraciones en las que se basaba la recomendación del Defensor del Pueblo eran compartidas plenamente por dicho departamento, comunicándose que para su cumplimiento se había acordado iniciar con la mayor celeridad las actuaciones necesarias para el impulso de una ley estatal que regule los aspectos básicos de esta cuestión que, posteriormente, habrían de ser concretadas por las universidades en el ámbito de su autonomía (08006607).

Mientras continúan recibiéndose quejas relacionadas con la escasa aplicabilidad de la aún vigente normativa preconstitucional de disciplina académica, debe lamentarse que continúe aún pendiente la aprobación de la norma ya prevista, así como de la paralización de los trabajos para la aprobación del Estatuto del Estudiante Universitario de las universidades españolas, normas que deberán incluir las necesarias previsiones respecto

a los derechos y deberes de los estudiantes y a las responsabilidades y sanciones disciplinarias que su incumplimiento conlleve, todo lo cual obliga al Defensor del Pueblo a hacer desde el presente informe un llamamiento a los órganos responsables de ello, para la reactivación de las tareas tendentes a la renovación y puesta al día del régimen de disciplina académica mediante un texto normativo acorde con la universidad actual, tan lejana a la que contemplaba la norma de 1954 aún parcialmente vigente (08017861, 09017454, 08021803, 09010768, etcétera).

8. ADMINISTRACIÓN SANITARIA

8.1. Consideración general

Transcurridos más de veintitrés años desde la entrada en vigor de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, se han producido profundos cambios en la sociedad española que plantean nuevos retos a las administraciones públicas sanitarias, en orden a garantizar el derecho a la protección a la salud de los ciudadanos en un marco presidido por los principios de equidad, calidad y participación social en el Sistema Nacional de Salud.

Estos principios, presentes en no pocas de las quejas formuladas ante el Defensor del Pueblo durante el año 2009, y de cuyos rasgos principales se deja constancia en los apartados siguientes, se traducen en la necesidad de garantizar el acceso a las prestaciones en condiciones de igualdad efectiva en todo el territorio; lograr una asistencia más cercana, más rápida, de más calidad y más consolidada; armonizar la incorporación de innovaciones clínicas y tecnológicas con su efectividad y seguridad; y potenciar la participación de pacientes y usuarios, atendiendo su opinión y preferencias.

8.1.1. Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria

En desarrollo del artículo 43 de la Constitución Española, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, determina el ámbito subjetivo del sistema sanitario. A tal efecto, deja claramente sentado, en su exposición de motivos, que el texto legal pretende dar respuesta al mandato constitucional "reconociendo el derecho a obtener las prestaciones del sistema sanitario a todos los ciudadanos residentes en España", si bien tal extensión se realizará de forma paulatina. En congruencia con esta declaración, el artículo 1.2 de la ley declara: "Son titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria todos los españoles y los ciudadanos extranjeros que tengan establecida su residencia en el territorio nacional".

En el marco de la doble perspectiva de "universalidad" y "gratuidad", el Defensor del Pueblo viene destacando, de forma reiterada, 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 este, por tanto, un proceso todavía pendiente y sobre el que inciden no pocas quejas de ciudadanos residentes en España y a quienes aún no se les ha reconocido este derecho, con la consecuencia de que se ven obligados a financiar la atención en aquellos supuestos en los que acceden a centros y servicios del Sistema Nacional de Salud. Y ello a pesar de que, desde el año 1999, la sanidad se financia vía impuestos.

Entre las quejas planteadas en el período al que se refiere el presente informe, cabe citar las formuladas por personas que no han trabajado y que cuentan con recursos económicos suficientes; por aquellas que cotizaron a la Seguridad Social, en algunos casos durante un elevado número de años, si bien, en la actualidad, se encuentran inscritas

como demandantes de empleo; por españoles pensionistas de la Seguridad Social de otros países, que han retornado y establecido su residencia en España; por profesionales sanitarios del ámbito de la atención primaria y federaciones regionales de asociaciones de vecinos, quienes muestran su preocupación por el hecho de que un segmento de la población todavía carece del derecho a la asistencia sanitaria; y por profesionales liberales incluidos en un colegio profesional y que no están obligados a pertenecer al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.

En algunos de los mencionados supuestos, los interesados subrayan que superan, si bien mínimamente, el nivel de ingresos establecido en el reglamento relativo al reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria de las personas sin recursos económicos suficientes; que, en las situaciones de pensionistas, su avanzada edad exige ineludiblemente una mayor atención y gasto sanitario; y que la economía familiar no permite afrontar el coste que representa la suscripción de un convenio especial de asistencia sanitaria con la Tesorería General de la Seguridad Social (09006048, 09010112, 09013141, 09013504, 09013998, 09020057, 09020713, 09020918, entre otras).

Por consiguiente, transcurridos veintitrés años desde la publicación de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y aun cuando el Ministerio de Sanidad y Política Social anunció, hace ya varios años, que no sería un problema asistencial la atención en el Sistema Nacional de Salud de las personas que carecen del derecho a la asistencia sanitaria, lo cierto es que este derecho todavía no es efectivo para la totalidad de las personas que residen en España.

8.1.2. Información y documentación clínica

Durante largo tiempo y hasta hace no muchos años, la relación médico/paciente ha estado presidida por un carácter esencialmente

paternalista, inspirado por el principio de la beneficencia, según el cual el médico tenía amplias facultades para actuar sin contar con la voluntad del paciente. Progresivamente, y como consecuencia, sin duda, de la actitud cada vez más informada y crítica de los ciudadanos y de los profundos cambios derivados del rápido avance del conocimiento científico y del progreso tecnológico, se tendió a acentuar su autonomía y, en consonancia con ello, a establecer una nueva relación, en la que primaran los valores de la información y del consentimiento, reconociéndose de este modo la capacidad de decidir del propio paciente.

En este contexto, conviene recordar que 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, completó un cuadro normativo que responde, de forma aceptable, a lo que se ha denominado un "modelo ético de actuación"; concreta las previsiones que la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad enunció como principios generales; refuerza el derecho a la autonomía del paciente, y regula los derechos de los ciudadanos expresados con anterioridad, dentro del ámbito del consentimiento informado. Esta ley, que enlaza con la misma Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y con los elementos doctrinales y jurisprudenciales que venían acotando y matizando su alcance, ha venido a resolver no pocas cuestiones relativas a la autonomía de la voluntad del paciente y a la información y documentación clínica que habían sido planteadas por numerosas quejas ante el Defensor del Pueblo. No obstante ello, es preciso remarcar que, transcurridos más de seis años desde que entró en vigor la mencionada ley básica, todavía se siguen observando situaciones que evidencian que el cumplimiento de la misma y, por ende, la efectividad de los derechos de los pacientes en ella plasmados, no es el deseable.

En este sentido, cabe traer a colación, en primer término, el reciente estudio elaborado por el Defensor del Pueblo sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

Entre las conclusiones y recomendaciones de este estudio figuran las relativas a que, en ocasiones, la prescripción y administración de fármacos a menores ingresados no se efectuaban en el marco de lo dispuesto en el artículo 9.3 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, en la medida en que, sin tener presente la capacidad intelectual y emocional de comprender el alcance de la intervención, ni, en su caso, requerir el consentimiento de la entidad pública competente -como representante legal- los tratamientos se aplicaban sin escuchar la opinión del menor, en supuestos de 12 años cumplidos, y sin el previo consentimiento, en casos de 16 años cumplidos.

En esta misma línea de exposición, mención particular merece la situación reflejada en una de las quejas sobre esta materia, según la cual alumnos menores de edad, en algunos casos inferior a 16 años, de un colegio en Santiago de Compostela (A Coruña), fueron incluidos, sin contar con su voluntad y sin la previa autorización de los padres, en un proyecto de investigación, en cuyo marco se requirió la cumplimentación de cuestionarios sobre datos de salud de carácter íntimo y personal y se procedió a la extracción de una muestra de ADN. Aun cuando la queja planteada lo fue también ante el Valedor do Pobo, circunstancia que dio lugar a que el Defensor del Pueblo procediera a suspender la investigación iniciada, a fin de evitar duplicidad de actuaciones y de conformidad con los criterios de coordinación establecidos con los comisionados parlamentarios autonómicos, en el pormenorizado informe emitido por la Administración sanitaria se hizo mención a la suspensión del referido proyecto de investigación, con fundamento en que no existían garantías acerca de que se hubiera prestado el previo consentimiento informado en relación con los cuestionarios y la muestra antes reseñados (09003670).

También, y por afectar a derechos fundamentales, puede hacerse referencia a diferentes investigaciones del Defensor del Pueblo en los últimos años y en relación con la seguridad y calidad de la documentación clínica en centros sanitarios. Si bien estas investigaciones -de oficio a raíz

de noticias difundidas por medios de comunicación social, o a instancia de parte- no son frecuentes, en el marco de las mismas se han constatado fallos en el tratamiento de datos personales, que han permitido a terceras personas el conocimiento de datos de salud de pacientes, con la consiguiente vulneración de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal. Para ilustrar este aspecto, cabe citar una investigación, todavía en trámite, en cuyo marco se ha comprobado que, entre la documentación facilitada a la hija de un paciente fallecido en un centro hospitalario de Madrid, figuraban datos clínicos de dos pacientes distintos a su padre y no vinculados a la familia. Una vez detectados fallos en el tratamiento de datos personales, con la consiguiente vulneración de los dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, se ha solicitado un informe complementario a la Administración sanitaria respecto a la necesidad de adoptar medidas de seguridad y de calidad en relación con el tratamiento de datos de carácter personal (08016965).

Desde otra óptica, e igualmente respecto a la información y la documentación clínica, hay que señalar que siguen siendo significativas las quejas ante el Defensor del Pueblo sobre el extravío de historias clínicas e infracción de derechos de los pacientes, en lo que concierne a la formalización del "consentimiento informado". La tramitación de estas quejas pone de manifiesto la necesidad de seguir profundizando en la concreción y efectividad de los derechos de los pacientes en materia de información y documentación clínica.

En relación con el primero de los aspectos detallados en el apartado precedente, cabe citar dos quejas acerca del extravío de una prueba radiológica y de una historia clínica en el Complejo Hospitalario de Jaén, con la posible incidencia negativa en las revisiones clínica y en la determinación de los tratamientos de los pacientes afectados. Sobre ello, el Servicio Andaluz de Salud, tras detallar que se procedió a la reconstrucción de los documentos clínicos, de modo que en ningún

momento se suscitaron problemas en la continuidad asistencial, puso de relieve que en el referido complejo hospitalario se habían puesto en marcha medidas de control de calidad y revisión continua de los protocolos existentes para la custodia y archivo de las historias clínicas, que se unificarían los distintos archivos y que se digitalizarían sus contenidos, en orden a potenciar las medidas tendentes a evitar situaciones como las planteadas (09007093 y 09016144).

Por lo que concierne a la formalización del "consentimiento informado", en el informe del pasado año se dejó constancia de la situación planteada por una paciente quien, tras ser sometida a un procedimiento quirúrgico en un hospital del sector privado, solicitó una copia del "consentimiento informado" en relación con dicho procedimiento, sin que se hiciera efectivo este derecho. En función de los antecedentes reflejados en la queja, y una vez adverada la realidad de la situación expuesta, esta Institución se dirigió a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, propugnando que por la inspección de servicios sanitarios se llevaran a cabo las actuaciones pertinentes, en orden a determinar si en el referido hospital se habían adoptado las medidas precisas para garantizar, en todo caso y en todo momento, los derechos de los pacientes, en lo que respecta a la formalización del "consentimiento informado" y al acceso a la historia clínica. Ya en el año 2009, la mencionada Consejería ha expresado que el equipo de inspección de servicios y establecimientos sanitarios llevó a cabo la investigación solicitada por el Defensor del Pueblo, en cuyo marco el referido hospital adoptó el compromiso de incluir, en todos los contratos con los profesionales sanitarios, anexos y cláusulas obligatorias referentes al obligado cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre (08019360).

En esta misma materia, y en otro plano de actividad, se refleja seguidamente la situación de un estudiante de la Universidad de Zaragoza y residente en otra comunidad autónoma, a quien se le informó de que no

era posible formalizar la cita médica por él solicitada, con fundamento en que su "tarjeta sanitaria de desplazado" había caducado y no era posible su renovación hasta transcurrido un año, circunstancia por la que se denegó la atención demandada. En relación con ello, esta Institución puntualizó que, en algunas comunidades autónomas, se había establecido la "tarjeta de asistencia sanitaria para estudiantes de otras regiones", documento, válido durante un curso académico y cuya expedición puede renovarse por cursos sucesivos, que cumple idénticas funciones que la tarjeta sanitaria individual y acredita a su titular para acceder a las prestaciones de la red sanitaria, mediante la asignación de centro de salud y de facultativo. Se añadía también que, en definitiva, este documento se pone a disposición de los estudiantes de otras regiones que cursan estudios en centros oficiales, para facilitar el acceso a la asistencia sanitaria durante su período formativo. En su contestación, la Consejería de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón puso de manifiesto que el problema técnico que impedía la renovación de la tarjeta sanitaria se había solventado y que la misma podía ser renovada para el curso académico siguiente, en caso de ser necesario (09007695).

8.1.3. Ordenación de prestaciones

Las quejas dirigidas al Defensor del Pueblo en relación con el alcance y extensión de las prestaciones sanitarias siguen incidiendo en la necesidad de profundizar en la estrategia y actualización de ordenación normativa de estas prestaciones, con fundamento en el notable avance del progreso científico en el campo de la biomedicina y en la constatación de desequilibrios territoriales y de diferencias, cada vez mayores, en las carteras de servicios de las comunidades autónomas. Estos planteamientos sobre diferencias en las carteras de servicios, según se trate de uno u otro ámbito territorial, se proyectan, fundamentalmente, en aspectos tales como 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, tratamiento reparador de la lipoatrofia en VIH/SIDA, catálogos de prestaciones ortoprotésicas, atención bucondental, cirugía de reasignación de sexo, daño cerebral sobrevenido, atención podológica a pacientes diabéticos, terapias contra el tabaco y ayudas económicas a personas celiacas.

Por lo que atañe a la fibromialgia (en adelante FM) y fatiga crónica (en adelante FC), esta Institución ha llevado a cabo no pocas actuaciones, detalladas en informes de pasados años, ante el Ministerio de Sanidad y Política Social, y el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en relación con proyectos de investigación y elaboración de protocolos de evaluación de las incapacidades que, como consecuencia de la FM y de la FC, puedan sufrir las personas afectadas. Ya en el año 2009, la mencionada entidad gestora ha informado, asumiéndose así el planteamiento de esta Institución, acerca de que un grupo de expertos ha realizado una exhaustiva revisión bibliográfica sobre la materia y elaborado un primer borrador de protocolo para la evaluación del menoscabo laboral en pacientes con FM y FC. Se añadía, de otra parte, que este borrador estaba siendo sometido a consulta interna, entre facultativos de la propia entidad, y externa, entre especialistas en la materia, para su posterior remisión, antes de finalizar el año 2009, al Ministerio de Sanidad y Política Social (05017540).

También en relación con la FM es obligado hacer referencia a la cuestión expuesta por la Asociación Cántabra de Enfermos de Fibromialgia, conforme a la cual, a diferencia de lo que acaece en la mayor parte de las comunidades autónomas, en la de Cantabria no existe un protocolo de actuación respecto a la FM, ni planes de formación específicos para los profesionales. Según esta asociación, facultativos sanitarios de los servicios de reumatología de los hospitales Marqués de Valdecilla, de

Santander, y Sierrallana, de Torrelavega, consideran que la FM es una enfermedad inexistente, criterio que, además de colisionar con el consenso alcanzado en el seno de la Organización Mundial de la Salud en cuanto a la FM como una enfermedad con entidad propia, conlleva un trato, no precisamente digno, que impide una adecuada relación médico/paciente. En su informe, y entre otras consideraciones, la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria ha indicado que "la dificultad fundamental en el abordaje de esta patología reside en la falta de consenso profesional sobre la fibromialgia como entidad nosológica independiente"; "no se puede negar el problema asistencial y humano que existe con los pacientes afectados de fibromialgia, ya que el profesional no tiene ningún signo, ni prueba en la que pueda apoyarse para la elaboración de un diagnóstico de certeza aceptado científicamente y la determinación de una terapéutica eficaz"; "la actitud por parte del Servicio Cántabro de Salud es realizar actuaciones dentro de la prudencia ante el desconocimiento del proceso"; en la Comunidad Autónoma de Cantabria no existe un protocolo específico de actuación respecto a la FM, a diferencia de lo que puede ocurrir en otras comunidades, debido a que se sigue el protocolo publicado por el Ministerio de Sanidad y Política Social (07035200).

En cuanto al daño cerebral sobrevenido (en adelante DCS), ámbito en el que existe un consenso generalizado en torno a que el establecimiento de una red específica de recursos sanitarios y sociales para una atención integral de las personas afectadas es una verdadera "asignatura pendiente" en España, conviene recordar que, en el año 2006, la institución del Defensor del Pueblo promovió un informe especial de carácter monográfico sobre el *Daño cerebral sobrevenido en España: un acercamiento epidemiológico y sociosanitario*. El contenido de este informe, que sirvió de base para que el Defensor del Pueblo formulara una serie de recomendaciones a las administraciones competentes en los distintos aspectos que abarca la atención del DCS, no ha perdido virtualidad y sigue reflejando aspectos de la realidad actual en nuestro país. Esta afirmación encuentra su fundamento en el hecho de que, a finales del año 2009, el

Defensor del Pueblo se ha dirigido a las administraciones responsables e implicadas en la atención al DCS, recabando datos actualizados sobre programas y recursos en esta modalidad de atención.

Aún cuando, en el momento de elaborar el presente informe, no se habían recibido la totalidad de los datos solicitados, puede adelantarse que del contenido de los ya emitidos –en algunos de los cuales se consignan nuevos programas y estructuras específicas para la atención al DCS, o previsiones para su creación en un futuro próximo- se desprende que todavía son muchos los retos pendientes, y así lo reconoce alguna de las administraciones, para una atención de calidad al DCS en el conjunto del sector público (09015109, 09015111, 09015114, 09015118, 09015121, 09015122, 09015123, 09015125, entre otras).

Entre las respuestas de las administraciones, en las que se hace mención al desarrollo de nuevas acciones para la efectividad de las recomendaciones reflejadas en el estudio especial y monográfico sobre el daño cerebral sobrevenido en España, cabe citar las Consejerías de Salud y Bienestar Social de Castilla-La Mancha (diez centros de día específicos, tres recursos asistenciales, elaboración de un plan con especial referencia a la enfermedad neurovascular, concreción de unidades de ictus en centros hospitalarios, proyecto de un centro integral y monográfico y financiación de actividades de asociaciones de pacientes, familias y voluntariado); Sanidad y Dependencia de Extremadura (plan específico de ámbito regional e inauguración, en el año 2011, de un centro monográfico); Sanidad y Consumo de la Región de Murcia ("programa de atención al ictus 2009-2011" y proyecto de un nuevo hospital de neurorrehabilitación); Sanidad de la Comunidad de Madrid (incremento de unidades de ictus en centros hospitalarios y nuevos conciertos con centros específicos y especializados en rehabilitación); Salud y Consumo del Gobierno de Aragón ("programa de atención al ictus 2010", camas específicas para pacientes en coma o en estado vegetativo y financiación de actividades de asociaciones de pacientes y familiares); Igualdad y

Bienestar Social de la Junta de Andalucía (nueva modalidad de unidad de estancia diurna específica), y Salud y Consumo de las Illes Balears (concierto para pacientes en estado vegetativo persistente).

Por lo que respecta a la dotación -pública o concertada- de centros específicos y especializados en la rehabilitación del DCS, para la atención a las personas afectadas tras el alta hospitalaria, las Consejerías de Sanidad/Salud de las Comunidades Autónomas de Cantabria, Castilla y León, Extremadura, La Rioja y Murcia manifiestan que carecen, en sus respectivos ámbitos territoriales, de esta estructura. La Consejería de La Rioja expresa también que no existen unidades de ictus en los centros hospitalarios.

Mención aparte merece en este capítulo una investigación ante el Ministerio de Sanidad y Política Social, de cuyo inicio se dejó constancia en el informe del pasado año, en relación con la especial y grave situación de las personas afectadas por el síndrome de sensibilidad química múltiple (en adelante SSQM). En las quejas planteadas, los interesados señalan, entre otros extremos, que el carácter multisistémico del SSQM da lugar a muy variados síntomas, algunos de ellos especialmente graves; que no existen tratamientos curativos respecto al SSQM, de modo que las personas afectadas deben limitarse a una vida equilibrada, evitando el contacto químico por vías respiratorias, digestivas y dérmicas; y que no les es posible acceder a centros sanitarios, ámbito en el que están presentes desinfectantes, fármacos y perfumes varios. Ya en el año 2009, la Administración ha puntualizado que la efectiva aplicación del Reglamento (CE) n.º 1907/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre, sobre registro, evaluación, autorización y restricción de las sustancias y preparados químicos, constituye una herramienta de importancia para elevar la protección de la salud de las personas potencialmente expuestas a sustancias químicas y que la aplicación de este reglamento paliará el actual desconocimiento sobre las propiedades

intrínsecas y peligrosas de muchas de las sustancias químicas que se encuentran en el mercado.

De otra parte, y en conexión con lo anterior, el mencionado departamento ha comunicado que el objetivo final previsto es generar información sobre las propiedades de las sustancias en el mercado y los riesgos potenciales para la salud y el medio ambiente, en orden a desarrollar estrategias que permitan un mejor control de estos riesgos y a promover que la información resultante esté disponible para todos los usuarios (industriales, trabajadores, consumidores y público en general); y que el proceso de autorización previsto en el citado reglamento favorece la sustitución de las sustancias de alta peligrosidad por otras sustancias o tecnologías alternativas, siempre y cuando sea técnica y económicamente viable, así como la imposición de restricciones a la fabricación, comercialización o uso de sustancias que planteen un riesgo inaceptable para la salud (08012381, 09015049 y 09020129).

Entre otros supuestos planteados en relación con la ordenación de prestaciones, una referencia singular cabe otorgar, igualmente, a la investigación, todavía en trámite e iniciada a raíz de la situación expuesta por la Coordinadora Estatal de VIH/SIDA. Según esta Coordinadora, algunos servicios de salud deniegan sistemáticamente la posibilidad de que las personas con VIH puedan ser sometidas a técnicas de reproducción humana asistida, exclusión que se traduce en una discriminación que no es objetiva ni razonable. Sobre ello, la Administración sanitaria ha expresado que, tal y como se refleja en el Plan Multisectorial VIH/SIDA 2008/2012, la infección por VIH no debe generar situaciones discriminatorias para el acceso a las técnicas de reproducción asistida cuando sean necesarias para la obtención de una gestación o para evitar la transmisión materno-infantil del VIH; el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud, incluye, en el punto 5.3.8 y entre las prestaciones de este sistema, la reproducción humana asistida cuando exista un diagnóstico de esterilidad o una indicación clínica establecida,

en el marco de los programas de cada servicio de salud; y que algunas comunidades autónomas han comunicado al Ministerio de Sanidad y Política Social que, en sus respectivos ámbitos territoriales, unidades de reproducción asistida ya han incluido en sus carteras de servicios, o se encuentran en fase de inclusión, las referidas técnicas para su aplicación a personas con VIH.

Teniendo presente que, tal y como ha declarado el reseñado Ministerio, la infección por VIH no debe generar situaciones de discriminación en el acceso a prestación a la que se viene haciendo referencia y que la exigencia establecida en la Ley 14/2006, de 26 de mayo, sobre técnicas de reproducción humana asistida, en el sentido de que "no supongan riesgo grave para la salud, física o psíquica, de la mujer o la posible descendencia", no es un obstáculo insalvable para la aplicación de las mismas a personas con VIH, en la medida en que el nivel de la ciencia médica así lo permite en determinados supuestos, el Defensor del Pueblo se ha dirigido a las Consejerías de Sanidad/Salud de las comunidades autónomas recabando un informe relativo a si en las unidades de reproducción asistida de los centros sanitarios se aplican las repetidas técnicas a personas con VIH, cuando los criterios clínicos y legales así lo permitan, así como, en caso contrario, respecto a las previsiones que, en su caso, puedan existir al respecto.

En el momento de elaborar el presente informe, y a tenor de los datos facilitados por las administraciones sanitarias, puede afirmarse que la situación es dispar según se trate de uno u otro ámbito territorial. Así, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha comunicado que las técnicas de reproducción asistida a personas con VIH se aplican, en centros propios o concertados de la Región, con los mismos criterios que presiden el tratamiento de cualquier persona que precise estas técnicas; que el "lavado de semen" se realiza a las personas con VIH, al igual que en los demás supuestos con carga viral (hepatitis B y C); y que existen precedentes de la realización de técnicas de reproducción humana en supuestos en los que los dos miembros de la pareja presentan VIH. El

Gobierno de Navarra ha indicado que, en cumplimiento de la legislación vigente, las técnicas a personas con VIH se efectúan en un centro concertado. La Comunidad de Castilla y León ha hecho referencia a que en los centros de la Gerencia Regional de Salud no se llevan a cabo técnicas de reproducción humana a parejas serodiscordantes, ni está prevista su incorporación a la cartera de servicios, si bien, cuando existe un problema de esterilidad, se tramita la derivación de dichas parejas a otro centro del Sistema Nacional de Salud. Las Comunidades Autónomas de Asturias y de Madrid han puntualizado que, excepción hecha de la técnica de inseminación artificial, las parejas con VIH, que reúnen los criterios clínicos y legales precisos para acceder a la prestación, son derivados a centros públicos de referencia, en concreto a los hospitales La Fe, de Valencia, y Virgen de las Nieves, de Granada. La Comunidad de Madrid ha señalado también que está en fase de desarrollo un proyecto de reforma de un laboratorio para la realización de técnicas de lavado de semen, cuya puesta en funcionamiento evitará el desplazamiento a otras comunidades de pacientes que precisen de este procedimiento para llevar a cabo la técnica de reproducción humana asistida (09001974).

En otro orden de cosas, y en el marco de la amplia casuística de los supuestos planteados en materia de ordenación de las prestaciones, se puede hacer mención, igualmente, a reclamaciones formuladas por ciudadanos residentes en las comunidades autónomas de Madrid y Valenciana, según las cuales las unidades de reproducción asistida de los centros hospitalarios excluían del tratamiento de fertilidad, en concreto de la técnica de "fecundación in vitro", a aquellas personas que tenían un hijo vivo y sano. Con fundamento en que la citada técnica es una de las prestaciones que debe facilitar el Sistema Nacional de Salud y en que el marco legal en la materia no excluye de esta prestación a las personas con un hijo biológico, pero con problemas de fertilidad, el Defensor del Pueblo dirigió sendas recomendaciones a las respectivas Administraciones sanitarias, en orden a la aplicación de la referida técnica a todas aquellas personas con problemas de fertilidad y que reúnan las condiciones personales establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo. Asimismo,

formuló una sugerencia a fin de que se adoptaran las medidas pertinentes para la inclusión de las personas afectadas en las correspondientes listas de espera para la aplicación de la técnica. A este respecto, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid ha señalado que se ha dado traslado de la recomendación del Defensor del Pueblo a la Dirección General de Hospitales, para que sea tenida en cuenta en todos los centros donde se llevan a cabo técnicas de reproducción asistida. Por su parte, la Consejería de Sanidad de la Comunitat Valenciana ha declarado que se ha remitido el criterio de esta Institución a la Comisión Valenciana de Reproducción Humana Asistida, al objeto de valorar la posible actualización de los criterios utilizados para la inclusión, en la correspondiente lista de espera, de aquellas usuarias acreedoras a la prestación (08019746 y 09010844).

Desde otra óptica, y respecto al catálogo de material ortoprotésico de la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud, también se han formulado un significativo número de quejas, cuyo denominador común pone el acento en el hecho de que el contenido de dicho catálogo no se corresponde con los progresos e innovaciones en este ámbito, fruto del avance del progreso técnico y científico. Por su especial significación, se detallan seguidamente cuatro de las investigaciones en esta materia. La primera de ellas, a raíz de una queja planteada por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), guarda conexión con la renovación, actualización y adecuación de los productos ortoprotésicos, en línea con los progresos científicos, que han promovido nuevas técnicas y materiales que permiten que las personas con discapacidad puedan beneficiarse de estos avances en condiciones óptimas y adecuadas a sus necesidades. En su informe, el Ministerio de Sanidad y Política Social ha manifestado que las peticiones del CERMI se han trasladado al Comité Asesor para la Prestación Ortoprotésica, acordándose que las comunidades autónomas priorizarían las mismas, a fin de determinar cuáles de ellas se elevan al Consejo Interterritorial, para, en su caso, ser aprobados por el Ministerio (08017092).

La segunda de las investigaciones, con ocasión de la situación planteada por la Asociación de padres de niños con Plagiocefalia y otras deformidades craneales, se centra en la incorporación, en el catálogo de material ortoprotésico, de productos imprescindibles, especialmente "cascos craneales", para una atención de calidad a las personas afectadas por las referidas patologías. En su contestación, el Ministerio de Sanidad y Política Social ha significado que la Comisión de Prestaciones, Aseguramiento y Financiación ha aprobado una propuesta para la actualización del catálogo de material ortoprotésico y la inclusión en el mismo de los cascos craneales para plagiocefalia (09002967).

La tercera de las actuaciones, se refiere al problema que representa, para las personas afectadas por esclerosis múltiple severa que precisan sillas de ruedas, el hecho de que la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud no contempla, en estos supuestos y en el ámbito de la prestación ortoprotésica, la financiación de cojines antiescaras o asientos moldeados en dichas sillas, prestación establecida únicamente para personas con lesión medular. Sobre ello, el Ministerio de Sanidad y Política Social ha puntualizado que se ha aprobado una propuesta para modificar los criterios de financiación de los cojines para prevenir las úlceras por presión, a fin de ampliar las indicaciones a otros colectivos, además de a los lesionados medulares (09000509).

La cuarta de las actuaciones, relativa a la determinación de la comunidad autónoma que debía financiar una silla de ruedas prescrita a una persona residente en un municipio de Castilla-La Mancha y que efectuaba desplazamientos temporales a las ciudades de Valencia y de Madrid, finalizó, tras no pocos trámites por parte de esta Institución, una vez que el Servicio Madrileño de Salud, tras la revisión del correspondiente expediente administrativo, asumió la financiación de la prestación (08020051).

8.1.4. Prevención y promoción de la salud

Desde hace años, esta Institución viene prestando una especial atención a 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". En este sentido, el Defensor del Pueblo viene destacando que las mencionadas actividades y productos pueden afectar, directa o indirectamente, a la salud de los ciudadanos; que es una innegable realidad social el hecho de que un elevado número de personas demandan tales técnicas y son sometidas a los correspondientes tratamientos; y que, en los últimos años, se ha constatado un notable incremento de la publicidad y propaganda comercial de las mismas.

Dado que el reseñado marco legal, en cuya necesidad ha insistido, reiteradamente, esta Institución, se dirige a garantizar la calidad en la atención que requieren los pacientes, asegurando que los procedimientos que se apliquen presenten una eficacia y unos riesgos conocidos, el Defensor del Pueblo subrayó, en su momento y ante el Ministerio de Sanidad, la necesidad de proceder a la ordenación y regulación de las técnicas diagnósticas y terapéuticas no convencionales, agrupadas bajo la denominación de "terapias naturales y alternativas", a fin de asegurar a los destinatarios de dichas técnicas idénticas garantías a las exigibles para otras disciplinas, encuadradas en el ámbito de la medicina convencional. En un primer momento, la Administración, tras indicar que compartía el criterio de esta Institución respecto al elevado número de personas que demandan terapias naturales y alternativas, que pueden incidir directa o indirectamente en su salud, comunicó que la voluntad del citado departamento era la de establecer el referido marco legal, armonizando la normativa española con las directrices de la Organización Mundial de la Salud, y que se estaban manteniendo reuniones periódicas con representantes de diversas organizaciones vinculadas con las referidas terapias, a fin de regular su práctica.

Pues bien, no obstante el reseñado atisbo de solución al problema expuesto, durante el año 2009 se han recibido en el Defensor del Pueblo un elevado número de quejas, cuyo denominador común se proyecta en una doble dimensión: en primer lugar, sobre el hecho de que, si bien el Ministerio de Sanidad y Política Social constituyó, en su día, una Comisión para el estudio y regulación de las terapias naturales, no se ha producido avance alguno en la materia, al haberse paralizado o ralentizado las actividades de la misma; y, en segundo término y en conexión con lo anterior, acerca de la urgente necesidad de proceder a una regulación definitiva de las terapias naturales, en cuyo marco se fijen los criterios mínimos de formación académica, así como el conjunto de capacidades, competencias y aptitudes que deberán tener los profesionales que ejercen estas terapias.

Teniendo presente que, a pesar del criterio inicialmente expuesto por la Administración sanitaria, todavía no se ha producido avance significativo alguno en el sector comentado, el Defensor del Pueblo ha recabado un nuevo informe en relación con el estado actual de los trabajos llevados a cabo por la reseñada Comisión y las previsiones existentes en el Ministerio de Sanidad y Política Social respecto a la referida regulación (09005046, 09019920, 09020597, 09020948 y 09021161, entre otras).

8.1.5. Listas de espera

En relación con las listas de espera, una de las principales, si no la principal, causa de insatisfacción de los ciudadanos con la sanidad pública, es menester tener presente dos aspectos de alcance, como son: que las listas de espera pueden ser la expresión natural de un imposible acoplamiento diario entre oferta y demanda, incluyéndose en ellas a aquellos pacientes que clínicamente pueden esperar, y que la presencia de listas de espera no es, en sí, un elemento necesariamente reprochable, en la medida en que tiempos de demora razonables pueden representar un

factor de eficiencia del sistema y ser expresión de una mayor rentabilidad social de los recursos públicos, necesariamente limitados. Por el contrario, nada puede justificar períodos de espera excesivos y, por ello, clínica y socialmente inaceptables.

Tal y como se infiere del extraordinario número de quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo en relación con demoras en la atención sanitaria, en el Sistema Nacional de Salud existe un elevado número de pacientes que deben esperar meses, o incluso años, para ser diagnosticados o recibir tratamiento especializado, interrumpiéndose durante estos períodos la efectividad del derecho a la protección de la salud. Esta grave inadecuación debe ponerse en relación directa con el hecho de que la actividad desarrollada en consultas externas y en técnicas y pruebas diagnósticas ha ocupado tradicionalmente una posición secundaria respecto a la de hospitalización. Fiel representación de ello es que, en los últimos años, los servicios de salud han elaborado planes estratégicos en los que la reducción de la demora quirúrgica, la mejora de los sistemas de información y los costes por proceso, en el ámbito de la hospitalización, han ocupado un papel preeminente, frente al escaso interés demostrado por las áreas de consultas externas y de técnicas y pruebas diagnósticas.

Es posible que el establecimiento de tiempos de garantía, en intervenciones quirúrgicas programadas, haya podido motivar el descenso del número de quejas ante el Defensor del Pueblo sobre demora quirúrgica. No obstante lo anterior, es preciso dejar constancia de que, en algún servicio de salud y en determinados procesos, subsisten demoras superiores a los seis meses. Así se desprende de la información facilitada por las Administraciones sanitarias, con ocasión de la tramitación de quejas sobre este asunto. En este sentido, cabe traer a colación demoras de tres años en el servicio de cirugía plástica del hospital Marqués de Valdecilla, de Santander (asimetría mamaria); dos años en el servicio de cirugía digestiva del hospital Reina Sofía, de Córdoba (gastroplastia); año y

medio en el servicio de cirugía plástica del hospital Clínico San Carlos, de Madrid (obesidad mórbida); ocho meses en el Complejo Universitario de A Coruña (adenoma de próstata); ocho meses en el servicio de cirugía del hospital Xeral-Calde, de Lugo (prolapso rectal); ocho meses en el servicio de cirugía plástica del hospital Río Ortega, de Valladolid (secuelas tras accidente laboral); y seis meses en el servicio de traumatología del hospital Virgen de la Salud, de Toledo (extracción de implante) (07007359, 08023219, 09005067, 09005657, 09006102, 09006266 y 09014743).

En esta línea de exposición, y por lo que a consultas externas y a técnicas y pruebas diagnósticas se refiere, hay que subrayar que han sido muy numerosas, incluso más que en años anteriores, las quejas ante el Defensor del Pueblo en este ámbito, cuya tramitación ha puesto de relieve la existencia de amplios e inaceptables, en ocasiones, tiempos de espera. Y ello a pesar de su volumen de actividad y de su creciente relevancia asistencial.

En un plano de mayor concreción, y a título meramente de ejemplo, cabe traer a colación demoras de tres años y medio para la realización de pruebas de alergia a medicamentos en el hospital Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares; superior al año y medio (electromiograma) en el hospital Insular de Las Palmas de Gran Canaria; quince y trece meses, respectivamente, en los servicios de traumatología y de cirugía vascular del hospital Miguel Servet, de Zaragoza; diez meses (electromiograma) en el hospital Puerta de Hierro, de Madrid; diez meses en el servicio de cardiología (ecocardiogramas) del hospital Ramón y Cajal, de Madrid; nueve meses en el servicio de cardiología (interconsulta) del hospital Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria; superior a ocho meses para atención con carácter preferente en el servicio de oftalmología del Centro de Especialidades Gerona, de Alicante; ocho meses en el servicio de cardiología (Holter) del hospital La Fe, de Valencia; ocho meses en el servicio de traumatología del Centro de Especialidades Coronel de Palma, de Móstoles; siete meses en el servicio de endocrinología del hospital

Puerta de Hierro, de Madrid; siete meses en la unidad de endoscopia (colonoscopia con sedación) del hospital Gregorio Marañón, de Madrid; superior a seis meses en el servicio de radiodiagnóstico (electromiograma) del hospital Clínico de Valladolid; seis meses en el servicio de medicina nuclear (PET) del hospital Puerta de Hierro, de Madrid; seis meses en el servicio de urología del Centro de Especialidades Emigrantes, de Madrid; seis meses en el servicio de cardiología (prueba de esfuerzo) del hospital Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares; cinco meses en el servicio de ginecología del hospital Infanta Sofía, de Madrid; cinco meses en la unidad de endoscopias del hospital Virgen de las Nieves, de Granada; superior a cuatro meses para la atención en la unidad del dolor del hospital General Universitario de Valencia; superior a cuatro meses en el servicio de traumatología del Hospital de Fuenlabrada, de Madrid; cuatro meses (ecografía abdominal) en el hospital Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria; tres meses para tratamiento rehabilitador prescrito con carácter urgente en el hospital del Henares, de Madrid; y dos meses para mamografías con carácter preferente en la Fundación Jiménez Díaz, de Madrid (08016663, 08016656, 08016938, 08018008, 08018632, 08018830, 08020024, 08023104, 09000378, 09000783, 09001279, 09003662, 09004235, 09005038, 09005581, 09005701, 09008263, 09012133, 09014100, 09015661 y 09022166).

Mención particular cabe otorgar, por referirse a las consultas externas de diferentes servicios clínicos de un mismo centro, a dos investigaciones, todavía en trámite, en relación con demoras en los hospitales -ubicados en la Comunidad de Madrid- del Henares, Infanta Leonor, del Sureste (Arganda) e Infanta Sofía. En la primera de ellas, la Consejería de Sanidad, tras hacer referencia a la adopción de diferentes medidas para reducir las listas de espera en once especialidades del hospital del Henares, detalló el alcance y extensión de tales listas, con referencia al 12 de enero de 2009. De los datos aportados se desprendía que, en la mencionada fecha, figuraban, en lista de espera y en dichas especialidades, 13.016 pacientes, de los cuales 5.912 –la mayor parte de

ellos en espera estructural- lo estaban con una espera superior a 180 días (08019629).

En el desarrollo de la segunda de las investigaciones, que guarda conexión con demoras para acceder a diferentes consultas externas de cada uno de los cuatro hospitales citados en el apartado precedente, la Consejería de Sanidad enumeró la situación de las correspondientes listas de espera, a fecha 30 de junio de 2009, así como un amplio elenco de medidas programadas para su reducción. De los datos facilitados se desprendía que, en la reseñada fecha, figuraba en lista de espera estructural (superior, al menos, a tres meses) un significativo número de pacientes (09010809).

Respecto a los concretos tiempos de espera reflejados en los diferentes apartados de este capítulo, es menester efectuar las tres siguientes consideraciones: en primer lugar que, en términos generales, las respectivas administraciones sanitarias han aceptado las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo en este ámbito o bien han informado sobre la adopción de medidas para la reducción de tiempos de espera y acerca de la modificación de las fechas inicialmente programadas para la atención, adelantándose las mismas; en segundo término que, en algunos casos, las demoras en la prestación han estado motivadas por dificultades inherentes al funcionamiento de las instalaciones o dispositivos y al insuficiente número, en el mercado laboral y en determinadas áreas clínicas, de especialistas médicos; y, en tercer lugar, y es una constante en un representativo número de quejas, la existencia de agendas médicas cerradas, que se traducen en pacientes en espera, en ocasiones durante un elevado número de meses, de que se les asigne la fecha en la que podrán ser atendidos. Esta última circunstancia ha quedado reflejada en quejas referidas a la gestión de listas de espera en los servicios de neurología del hospital de Getafe, de ginecología del hospital Infanta Leonor, de neurología del hospital Puerta de Hierro, así

como en la realización de pruebas diagnósticas de los hospitales Gregorio Marañón, Fundación Jiménez Díaz y hospital Clínico de Valladolid.

En este marco de exposición, es importante recordar que, evidentemente, los tiempos de espera en consultas externas y en técnicas y pruebas diagnósticas adquieren todavía una mayor dimensión si se tiene presente que, en no pocas ocasiones y tras la atención prestada, los especialistas determinan la necesidad de realizar procedimientos quirúrgicos, con la consiguiente inclusión de los pacientes en una nueva lista de espera, como es la quirúrgica.

Finalmente, es preciso resaltar, una vez más, que no se ha producido un avance representativo en relación con la aplicación de técnicas de reproducción humana asistida, ya que, al igual que en años anteriores, han sido numerosas las quejas sobre esta materia, en las que se resalta que la existencia de extraordinarias demoras en la atención, de varios años en muchos centros sanitarios, dificulta e impide, en ocasiones, una prestación reglamentariamente establecida (09006733, 09007121, 09011949, 09012284, 09012648 y 09014991, entre otras).

8.1.6. Actuaciones en el ámbito de la atención primaria

En el informe "Estrategias para la Atención Primaria del Siglo XXI", impulsado por el Ministerio de Sanidad y Política Social, se hace referencia, entre otros aspectos y en el marco de las debilidades en esta modalidad de atención, a la burocratización, a recursos limitados, a problemas de información y a la falta de profesionales y de tiempo para la atención. Similares conclusiones se desprenden de los planteamientos de los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo en este ámbito.

Así, y por lo que respecta a la burocratización de las consultas médicas, en el informe del pasado año se reflejó, además de forma

pormenorizada, una queja formulada por un elevado número de facultativos de atención primaria de diferentes áreas sanitarias de Madrid, mediante la que se ponía de relieve, entre otros extremos, que los médicos de atención primaria formalizaban, en recetas oficiales, las órdenes de tratamiento indicadas por los facultativos de atención especializada y de los distintos servicios de urgencia, actuando no como profesionales sino como meros "transcriptores". También se detalló que, en consonancia con el criterio de esta Institución, la Consejería de Sanidad hizo mención a la implantación de diferentes iniciativas para dar solución a la situación planteada, subrayando que se había dictado la Resolución de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria, número 417/2008, por la que se establecen instrucciones para mejorar la continuidad del tratamiento farmacológico entre atención primaria y atención especializada.

Durante el período al que se contrae el presente informe, los mencionados profesionales han comparecido nuevamente ante el Defensor del Pueblo expresando que la mencionada Resolución 417/2008, sólo da respuesta parcial a la situación por ellos planteada, en la medida en que la misma excluye, de la prescripción directa desde el hospital o centro, a los servicios de urgencia, siendo la Comunidad de Madrid la única en la que no se utiliza la receta oficial en estos servicios. A este respecto, la Administración sanitaria señaló que la seguridad en la prescripción debe prevalecer frente a la agilidad o rapidez de la misma, considerando que este criterio de seguridad está más consolidado con la prescripción de medicamentos por los facultativos de atención primaria, con fundamento en que en los servicios de urgencia debe primar la actividad asistencial por la naturaleza de la atención que en ellos se presta; y que los facultativos de atención primaria no están obligados a continuar con el tratamiento inicialmente indicado en los servicios de urgencia, al tratarse de una prescripción temporal y establecida precisamente para su posterior revisión, en su caso, por los profesionales de medicina familiar y comunitaria, quienes, tras el estudio del paciente, decidirán el tratamiento

a aplicar, que podrá o no coincidir con el determinado por los profesionales de urgencias (09005350).

Por lo que concierne a la estructura y equipamiento de los centros de salud, puede citarse, entre otras cuestiones planteadas, la referente a un paciente, quien, tras sufrir una fractura en un tobillo y ser trasladado por una ambulancia, fue atendido en el Centro de Salud de Castuera, de Badajoz, cuyos profesionales, ante la falta de medios (férula adecuada), se limitaron a adecuar una caja de cartón, cuya rigidez acentuó aún más el intenso dolor que padecía. En un primer informe, el Servicio Extremeño de Salud manifestó que en el referido centro de salud se utilizaron los medios disponibles en el momento de la atención y, en un informe posterior, que todos los puntos de atención continuada tenían el material preciso para los vendajes necesarios y que, entre la dotación de las ambulancias, figuraban "férulas de inmovilización" (08018054).

En cuanto al acceso a la atención en los centros, es preciso dejar constancia de que, a diferencia de lo que acaecía en años anteriores, algunas de las quejas planteadas se refieren a demoras en el acceso a las consultas médicas. A este respecto, cabe hacer mención, a título de ejemplo, a demoras de una semana y durante varios meses en los Centros de Salud El Soto, de Móstoles, y Fátima, de Madrid, asuntos respecto a los que la Consejería de Sanidad informó sobre la adopción de las medidas organizativas necesarias para la solución de los problemas expuestos (08006154 y 09005930).

En este mismo capítulo cabe reseñar, igualmente, la existencia de dificultades para acceder al teléfono de cita previa del Centro de Salud Serrería 2 y el Centro de Especialidades Alboraya, de Valencia. Sobre estas cuestiones, la Agencia Valenciana de Salud destacó, respecto al primer centro, que se había implantado un nuevo programa de citación y subsanados los problemas expuestos y, sobre el segundo, que, a fin de paliar el problema planteado, se adoptaron diferentes medidas en orden a

materializar las citas médicas sin que los pacientes tuvieran que desplazarse al centro, ni llamar por teléfono. Estas medidas se concretaban en la posibilidad de utilizar el correo electrónico y el fax, en orden a la formalización de citas médicas (09000534 y 090021059).

Finalmente, y por lo que atañe a la escasez de especialistas en pediatría en el mercado laboral, carencia que afecta al conjunto del Sistema Nacional de Salud, hay que significar que se ha formulado un representativo número de quejas, con fundamento en que la atención a la población infantil se presta, en ocasiones, por facultativos de medicina general, cuando, tal y como han recomendado las sociedades científicas, los pediatras son los profesionales más indicados para una atención de calidad a los niños, desde su nacimiento hasta los 14 años (09001054, 09001057, 09001762, 09002962 y 09003862, entre otras).

8.1.7. Actuaciones en el ámbito de la atención especializada

Los profundos cambios derivados del rápido avance del conocimiento científico y del progreso tecnológico, que permiten entender mejor los procesos de enfermedad y desarrollar procedimientos más complejos y eficaces para su tratamiento, conllevan, paralelamente, una mayor exigencia de los ciudadanos en orden a reorientar los servicios para ajustarlos a sus demandas y promover su libertad de elección y decisión. Ello ha podido motivar el amplio número de quejas en este ámbito sobre cuestiones dispares, cuya sistematización se ofrece seguidamente.

Un primer bloque de quejas está en relación con la implantación de nuevas formas de organización y gestión en centros y servicios sanitarios de la Comunidad de Madrid, aspecto al que se hizo una especial y detallada referencia en el informe del pasado año. En este informe, y entre otros extremos, se dejó constancia de una investigación, entonces en trámite, centrada en las competencias de la Tesorería General de la

Seguridad Social sobre la titularidad, gestión y administración de los bienes y derechos que constituyen el patrimonio único de la Seguridad Social; la atención sanitaria en los centros de especialidades periféricas de Pontones y de Quintana, de Madrid, en los que una empresa privada adjudicataria de la atención había realizado obras y aportado sus propios trabajadores, que desplazaron al personal estatutario responsable hasta entonces de dicha asistencia; la cesión de edificios, cuyo patrimonio es de la Seguridad Social, a empresas privadas con ánimo de lucro; y el desconocimiento acerca de si la Seguridad Social había otorgado a la Comunidad de Madrid, o a un tercero, algún tipo de cesión o adjudicación que posibilitara que una empresa privada prestara asistencia sanitaria en un edificio de titularidad pública.

En un informe inicial, la Tesorería General de la Seguridad Social señaló que, a fin de poder emitir un pronunciamiento acerca de la cuestión planteada por el Defensor del Pueblo, era preciso comprobar el concierto que la Comunidad de Madrid hubiera formalizado, así como su alcance, en orden a determinar si la ocupación de los locales de dichos centros y el desarrollo de la actividad se correspondían con el marco normativo en la materia. Ya en el año 2009, la mencionada entidad gestora ha puntualizado que ha llevado a cabo un análisis para comprobar si se han preservado los derechos de titularidad del patrimonio de la Seguridad Social transferido a la Comunidad de Madrid, para su uso y destino a actividades sanitarias, y que este estudio había dado lugar a un informe que concluye que los derechos de titularidad y propiedad de los inmuebles antes reseñados no quedan afectados por el concierto suscrito por el Servicio Madrileño de Salud, mediante el que se concede la referida autorización de uso a una empresa privada, en la medida en que se respetan los derechos que ostenta la Tesorería General de la Seguridad Social sobre los edificios, que siguen siendo de su propiedad (08009971 y 08017452, entre otras).

En materia de organización y gestión, es preciso dejar constancia, igualmente, de quejas, planteadas por organizaciones sindicales y por profesionales sanitarios, en relación con la Ley 6/2009, de 16 de noviembre, de Libertad de Elección en la Sanidad de la Comunidad de Madrid. En estas quejas los interesados muestran su preocupación respecto a la nueva concepción de la organización territorial y funcional del Servicio Madrileño de Salud, especialmente sobre la supresión de las once áreas sanitarias existentes antes de la entrada en vigor de la citada ley y la creación de un "área de salud única".

Teniendo presente que uno de los principios básicos que caracteriza al Sistema Nacional de Salud es el de la proximidad de los servicios a los usuarios en un marco de gestión descentralizada y participativa, esta Institución se ha dirigido a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid resaltando la necesidad de que el desarrollo reglamentario del referido texto legal esté presidido por dicho principio básico. En su respuesta, la mencionada consejería ha comunicado que *"*la Ley de Libertad de Elección en la Sanidad de la Comunidad de Madrid tiene como objetivo garantizar la libertad de elección de médico de familia, pediatra y enfermero, en atención primaria, y de médico especialista y hospital, en atención especializada, de una manera efectiva y plena*"*. En este informe, y en conexión con el concreto planteamiento del Defensor del Pueblo, se resalta que "uno de los proyectos de decreto que desarrollará la Ley 6/2009, de 16 de noviembre, conceptúa las zonas básicas de salud como el marco territorial fundamental de la atención primaria y que el decreto proyectado mantiene la actual concepción de las zonas básicas de salud prevista en la normativa básica estatal". Se añade también que "no se ha pretendido reducir o limitar los derechos que el ordenamiento jurídico vigente concede a las organizaciones sindicales en sus funciones de negociación de las condiciones laborales*"* (09022676, entre otras).

En este contexto, es preciso subrayar, una vez más, que el Defensor del Pueblo ha venido mostrando su preocupación en torno a determinadas

iniciativas en materia de organización y gestión de centros y servicios sanitarios, habiéndose pronunciado, en no pocas ocasiones, acerca de la necesidad de mantener incólumes los principios que deben presidir nuestro sistema público sanitario, como son los de universalidad, gratuidad, financiación pública y equidad.

Un segundo bloque de quejas versa sobre el acceso a la atención en los centros y servicios. Para ilustrar este aspecto, se detallan seguidamente tres de las actuaciones en esta materia. La primera de ellas se refiere a la inexistencia en la isla de Menorca de especialistas médicos en cirugía vascular. Según los interesados, una atención de calidad y la necesidad de garantizar un acceso a las prestaciones presidido por la equidad exigen la creación de un servicio de cirugía vascular en Menorca, estructura existente, desde hace años, en las islas de Mallorca e Ibiza. Sobre ello, la Consejería de Salud y Consumo de las Illes Balears mostró su criterio adverso a la creación del referido servicio clínico, con fundamento en que los ciudadanos de Menorca disponen de un servicio que garantiza la atención a la patología vascular en las mismas condiciones que el resto de ciudadanos residentes en las otras islas de Baleares y en que la casuística no justificaba la configuración de un servicio que no podría ofrecer las condiciones de seguridad y calidad deseables (09014463).

La segunda de las actuaciones, de análogo contenido a la anterior y relativa a la inexistencia de especialistas en oncología en el hospital Nuestra Señora de Sonsoles, de Ávila, concluyó una vez que la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León manifestó que, tras diversas iniciativas, se había cubierto una de las dos plazas vacantes de oncología médica en el aludido hospital; se había establecido un programa que garantiza la asistencia oncológica en la provincia, de lunes a viernes, a través de la presencia diaria de dos especialistas, que atienden a los pacientes hospitalizados, las nuevas consultas e interconsultas y la administración de tratamientos de quimioterapia; y se habían iniciado

actuaciones para cubrir las plazas vacantes existentes en el Complejo Asistencial de Ávila (08018243).

La tercera de las investigaciones atañe a un paciente, a quien, tras cinco meses en lista de espera del servicio de reumatología del hospital del Henares, de Madrid, en orden a la realización de una densitometría ósea, se le comunicó que este hospital no dispone del dispositivo preciso para su realización, siendo derivado, a tal fin, al hospital Infanta Sofía, de Madrid, notablemente distante de su lugar de residencia. En su contestación, la Administración sanitaria hizo referencia a que el hospital del Henares tiene contratada la referida prestación con la unidad central de radiodiagnóstico y que la posibilidad de cambios está en función de los planes de inversión que exija la demanda de dicha prueba (08022055).

Un tercer bloque de quejas incide en los problemas existentes en la estructura, organización y funcionamiento de centros y servicios sanitarios. Por su especial significación, cabe destacar la situación relativa al incumplimiento de la legislación sobre sanidad mortuoria en centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud. A este respecto, la Consejería de Sanidad indicó, en una primera comunicación, que al objeto de dar adecuada respuesta al informe solicitado por esta Institución, se había solicitado a los centros hospitalarios la documentación necesaria para evaluar el nivel del cumplimiento de la legislación en la materia, y, en una comunicación posterior, que se había constatado una cierta variabilidad en cuanto al procedimiento seguido en cada uno de los centros hospitalarios, razón por la que la Dirección General de Ordenación e Inspección procederá a elaborar un nuevo marco normativo a fin de que todos los hospitales de la Comunidad de Madrid, públicos y privados, cumplan unos criterios únicos y uniformes en materia de sanidad mortuoria (09007320).

En esta misma materia y en otro plano de actividad, en el informe del pasado año se reflejó el inicio de una investigación ante la Consejería

de Sanidad en relación con no pocos problemas estructurales en el nuevo hospital Puerta de Hierro, de Madrid. A través del informe emitido, en el año 2009, la Administración ha dado respuesta a las diferentes cuestiones planteadas por esta Institución, especificando las actuaciones y medidas llevadas a cabo en relación con las mismas. En un plano de mayor concreción, en este informe se hace referencia, entre otros extremos, a la verificación de los sistemas de distribución de muestras; a la resolución del problema relativo a la conexión entre los sistemas Servolab y Selene*;* a la formación de los facultativos de los laboratorios en el manejo del programa Servolab*;* a la apertura y puesta en funcionamiento del laboratorio de inmunología y del servicio de medicina nuclear; a la distribución de oxígeno en el servicio de radiología; al inicio de la actividad de la instalación de radioscopia del servicio de urgencias; a la implantación de mejoras para garantizar la climatización de las habitaciones y la seguridad en la dispensación de medicamentos; a la progresiva digitalización de las historias clínicas; y a la elaboración de un "Plan de Autoprotección, Emergencia y Evacuación" (08016993 y 08017452).

También en este capítulo, y por lo que respecta a otras investigaciones ya finalizadas, cabe aludir, entre otras actuaciones, a la resolución satisfactoria de inadecuaciones estructurales en los hospitales Civil, de Málaga, y Puerta del Mar, de Cádiz; la derivación de un paciente, residente en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, a un centro especializado privado para la realización de una "tomografía por emisión de positrones" con isótopos que no se podía efectuar en la sanidad pública; la aplicación efectiva de tratamientos domiciliarios de logopedia en la Comunitat Valenciana; la emisión de requerimientos a una empresa adjudicataria del transporte sanitario en Castilla y León para la observancia rigurosa de las condiciones pactadas y, en particular, respecto a los tiempos establecidos para el regreso al domicilio de pacientes en traslados programados; y la implantación de medidas en el hospital Virgen del Rocío, de Sevilla, respecto a una correcta prescripción

de material ortoprotésico (08008270, 08008862, 08014219, 08015254, 08018198 y 09001141).

Un cuarto bloque de quejas está en conexión con las áreas de urgencia de centros públicos hospitalarios en diferentes comunidades autónomas. Entre otros planteamientos, en estas quejas se resalta, especialmente, la existencia de notables demoras, en ocasiones, en la prestación de la asistencia y la inadecuación de la estructura de algunos de los servicios, en aquellos supuestos en los que se determinan los ingresos hospitalarios y éstos no pueden llevarse a cabo por la falta de camas libres. En relación con ello, y para ilustrar los concretos aspectos que presiden estos planteamientos, cabe comenzar citando la situación expuesta por una paciente que ingresó en la sala de observación del área de urgencias del hospital Virgen de Valme, de Sevilla, donde permaneció tres días en una sala con un significativo número de camillas, distantes 20 centímetros una de otra, y con un único aseo -en un lamentable estado higiénico y de conservación- para hombres, mujeres y personas con discapacidad, extremos que impedían preservar la intimidad de las personas. La investigación concluyó una vez que la Administración señaló que, en el período en el que la paciente permaneció en el área de urgencias, se produjo una alta frecuentación hospitalaria, lo que motivó deficiencias debidas al espacio físico, y que se estaba desarrollando un plan de modernización del servicio de urgencias del hospital, que promoverá un notable incremento de su superficie, la incorporación de nuevas prestaciones y una importante mejora de las condiciones de confort, medidas que permitirán, además, garantizar la intimidad de los pacientes (09002799).

Frente a las medidas detalladas en el apartado precedente, en otra de las actuaciones, de análogo contenido que la anterior y relativa a una paciente en grave estado y que permaneció durante tres días en el área de urgencias del hospital Clínico de Valencia, como consecuencia, tal y como informaron los profesionales sanitarios, del elevado porcentaje de

utilización del centro, la Agencia Valenciana de Salud se limitó a manifestar que, dada la presión asistencial existente, no fue posible asignar cama a la paciente en el momento en que se determinó la necesidad de su ingreso (09002110).

En esta línea de exposición, especial referencia merece también la investigación, a raíz de noticias difundidas en medios de comunicación, así como consecuencia de las quejas formuladas directamente por los ciudadanos, sobre la saturación en la que se encontraban las áreas de urgencias de centros públicos hospitalarios en la Comunidad de Madrid. Según estos medios, los propios profesionales de los hospitales Doce de Octubre y Clínico San Carlos, de Madrid, habían hecho públicas diferentes comunicaciones, en el sentido de que la sobrecarga asistencial era de tal magnitud que impedía una atención de calidad. Las actuaciones finalizaron cuando la Consejería de Sanidad detalló diferentes propuestas de mejoras, entre ellas un proyecto de ampliación de la oferta asistencial y la ejecución de reformas estructurales en los mencionados centros hospitalarios (09000894).

En igual sentido finalizaron las actuaciones, en relación con quejas referentes al servicio de urgencias del hospital Ramón y Cajal, de Madrid, refrendadas por un elevado número de profesionales sanitarios de ese servicio, una vez que la Consejería de Sanidad significó que se habían adoptado diferentes iniciativas tendentes a mejorar la atención (09003239).

Mención aparte puede otorgarse, en esta modalidad de atención, a la existencia de inadecuaciones en la estructura, organización y funcionamiento del servicio de urgencias del hospital Puerta de Hierro, de Madrid, situación puesta de relieve por la Asociación de Trabajadores de Urgencias de este hospital. Según los interesados, tras la inauguración del centro se constataron problemas de alcance y entidad, que se traducían en la inexistencia de protocolos de actuación para los distintos estamentos

de personal, la falta de suficientes profesionales, la carencia de medios materiales y problemas en el sistema informático. La investigación concluyó cuando la Administración, tras detallar la adopción de diferentes medidas para dar respuesta a las inadecuaciones antes mencionadas, expresó que, con posterioridad a la formulación de la queja ante esta Institución, la mencionada asociación declaro que "... la situación en el servicio de urgencias del hospital ha mejorado de manera llamativa... habiéndose reforzado las plantillas del personal y solucionado en gran medida los problemas de reposición de material. Se está haciendo un esfuerzo para solucionar los déficits estructurales e informáticos y se ha dotado al servicio de personal administrativo..." (09010873).

8.1.8. Seguridad de los pacientes

Aun cuando la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud ha realizado análisis de situación en el ámbito de la seguridad del paciente, para, posteriormente, proponer estrategias de intervención en este campo, de las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo se infiere la necesidad de promover e impulsar, de forma urgente y decidida, una nueva cultura en relación con la seguridad y responsabilidad en el ámbito sanitario. Se trata, en definitiva, de establecer una cultura de la calidad y la prevención que facilite la reducción de las incidencias clínicas a través del estudio de las causas y la continua mejora de la práctica profesional.

En consonancia con lo anterior, el Defensor del Pueblo viene subrayando, y así ha quedado expuesto en los últimos informes anuales presentados a las Cortes Generales y en diferentes actuaciones ante las administraciones sanitarias, que una adecuada gestión de la seguridad y la calidad de la atención sanitaria exige, entre otros factores, desarrollar y mantener procesos eficaces y sistemáticos de investigación en relación con aquellas reclamaciones de pacientes que ponen de relieve incidentes de seguridad y que es prioritaria la implantación de sistemas para

monitorizar la información sobre dichos incidentes, en orden a planificar medidas para evitarlos, y la delimitación de indicadores para medir la seguridad en la asistencia.

En este contexto, una referencia singular merece la reciente Recomendación del Consejo de la Unión Europea, sobre la seguridad de los pacientes, de 5 de mayo de 2009, basada en los trabajos desarrollados por la Alianza Mundial de la Seguridad del Paciente de la Organización Mundial de la Salud (OMS), por el Consejo de Europa y por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). En esta recomendación, tras señalar que la iniciativa del Consejo se acomete al haberse detectado que entre un 8 y un 12 por 100 de pacientes ingresados sufre efectos adversos durante el tratamiento, y que 1 de cada 20 pacientes hospitalizados sufre infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria, se resalta especialmente "el valor que aporta la información y la monitorización de indicadores de calidad y seguridad asistencial y la necesidad de implantar tecnologías avanzadas de información para definir estrategias comunes dirigidas a combatir los efectos adversos, a través de sistemas de notificación no punitivos, que sirvan para el aprendizaje de los profesionales, y la puesta en marcha de medidas de prevención". No obstante ello, es necesario remarcar que, a tenor del resultado de algunas de las investigaciones llevadas a cabo por esta Institución en materia de seguridad de los pacientes, las reseñadas medidas de prevención no parece que hayan alcanzado el nivel deseable, al menos en algunos supuestos.

En este sentido, y en un intento de sistematizar los planteamientos de los ciudadanos que se han dirigido al Defensor del Pueblo en materia de seguridad de los pacientes, se citan seguidamente, y a título de ejemplo, cuatro de las actuaciones en esta materia. La primera de ellas, que por su relevancia e interés merece una exposición detallada, referente a un paciente que sufrió un "aneurisma de aorta" en el municipio de La Adrada, de Ávila, y que fue trasladado al Complejo Hospitalario de

Salamanca, distante 174 km de dicho municipio, donde falleció poco después de su ingreso y tras un procedimiento quirúrgico. Según los interesados, los familiares del paciente reiteraron la conveniencia de su traslado al hospital más cercano con servicio de cirugía cardiovascular, en concreto a un centro de Madrid distante 75 km del domicilio familiar, criterio que fue desestimado con fundamento en que se trataba de una comunidad distinta a la de Castilla y León.

Iniciada la oportuna investigación, la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León expresó que: a las 5:36 horas, el operador del 112 transfirió una llamada mediante la que se solicitaba atención sanitaria para una persona que había sufrido un cuadro de pérdida de consciencia; posteriormente, a las 6:46 horas, un facultativo de guardia señaló que el paciente se encontraba en coma profundo y en estado crítico; seguidamente, a las 6:53 horas, el mencionado facultativo, una vez realizada la asistencia urgente in situ y tras haber procedido a su estabilización, indicó que el paciente necesitaba un centro sanitario con servicio de cirugía vascular, insistiendo en que lo más probable es que sufriera un aneurisma de aorta; más tarde, a las 7:13 horas, y teniendo presente que los helicópteros sanitarios sólo están operativos de "orto a ocaso", la unidad móvil de emergencias, con el fin de ganar tiempo, inició el traslado del paciente en dirección al hospital Ntra. Sra. de Sonsoles, de Ávila, por ser el hospital de referencia; poco después, a las 7:44 horas, la unidad móvil llegó a la localidad de El Barraco, esperando al helicóptero sanitario, ya operativo, en el campo de fútbol de la localidad; finalmente, a las 8:15 horas, se produjo la llegada del helicóptero, efectuándose la transferencia del paciente, quien accedió al hospital Clínico de Salamanca a las 9:24 horas, previo aviso al servicio de urgencias de las condiciones clínicas del mismo.

En el informe emitido, y como complemento de lo expuesto, se hizo referencia también a que los recursos sanitarios de la Gerencia de Emergencias Sanitarias de Castilla y León realizan los traslados de

pacientes a los hospitales de referencia, en el caso concreto planteado al servicio de cirugía vascular del hospital Clínico de Salamanca, razón por la que se actuó de la forma anteriormente detallada; si el helicóptero sanitario hubiera podido despegar antes, aunque fuera de noche, se podía haber realizado el traslado del paciente al hospital de Salamanca sólo con este recurso, sin necesidad de realizar una transferencia de la unidad móvil al helicóptero; el hospital de la Comunidad de Madrid más cercano al domicilio del paciente es el de Móstoles, a 76,2 km de dicho domicilio, y no está dotado con servicio de cirugía vascular.

En función de los antecedentes fácticos de la queja comentada y del informe de la Administración al respecto, esta Institución puso de relieve, en primer término y ante la mencionada consejería, que no podía compartir, en modo alguno, el criterio sustentado por la misma para justificar la extraordinaria demora en el traslado del paciente a un centro hospitalario adecuado a la gravedad de su estado (aproximadamente cuatro horas desde la demanda inicial de la atención y superior a las dos horas y media desde que el facultativo de la unidad móvil de Arenas de San Pedro informó acerca de que el paciente se encontraba en coma profundo y en estado crítico, precisando un centro sanitario con servicio de cirugía vascular), con fundamento en que la Gerencia de Emergencias Sanitarias de Castilla y León realiza los traslados de los pacientes a los hospitales de referencia de la Comunidad. De ello, parece desprenderse –se añadía- que son razones de índole territorial y de dependencia orgánica de los centros sanitarios, y no estrictamente asistenciales, las que presiden los traslados de pacientes a estos centros.

En conexión con lo anterior, esta Institución hizo referencia, igualmente, al carácter de urgencia vital que revestía la situación en la que se encontraba el paciente (sospecha de aneurisma de aorta, según el criterio del facultativo de emergencias), a la trascendencia e importancia de una atención lo más rápida posible en estos supuestos y a la existencia, si bien en comunidad distinta a la de Castilla y León, de

centros hospitalarios con servicio de cirugía vascular significativamente más cercanos -en tiempo y distancia- al domicilio del paciente. Asimismo, se hizo referencia a la afirmación reflejada en el informe de la Administración, en el sentido de que "si el helicóptero hubiera podido comenzar a volar antes, aunque fuera de noche, se podría haber realizado el traslado del paciente al hospital Clínico de Salamanca solamente con este recurso", cuando en el informe emitido se resaltaba, paralelamente, que los helicópteros sanitarios sólo están operativos de orto a ocaso y que, en el caso concreto planteado, se demoró su operatividad hasta la salida del sol.

Abundando en lo expuesto, el Defensor del Pueblo efectuó las cuatro consideraciones que seguidamente se detallan: en primer lugar, que el Sistema Público Sanitario está presidido, entre otros, por los principios básicos de solidaridad, equidad, coordinación y cooperación, en aras a superar las desigualdades en salud y a permitir a los ciudadanos un servicio sanitario de calidad y en términos de igualdad efectiva en el acceso; en segundo término, que un aspecto esencial de las prestaciones del Sistema Nacional de Salud es el de sus garantías, entre ellas la de accesibilidad y movilidad con independencia del lugar del territorio nacional en el que se encuentren en cada momento los usuarios, de modo que, en las zonas limítrofes entre comunidades y en la organización de sus servicios, debe primar la accesibilidad sobre la dependencia orgánica de los centros; en tercer lugar, que la excesiva demora, en el traslado del paciente a que se viene haciendo referencia, no se compadece, en modo alguno, con la obligación que incumbe al Sistema Público Sanitario de garantizar no sólo el contenido nominal y funcional de las prestaciones, sino también la forma de obtención de las mismas en lo referente a tiempo, calidad y accesibilidad; y, en cuarto y último lugar, que si bien, efectivamente, el hospital de Móstoles no cuenta con servicio de cirugía vascular, no es menos cierto que no son pocos los hospitales de la Comunidad de Madrid, muy próximos al de Móstoles, en cuyas carteras de servicios sí figuran los de cirugía vascular.

Con fundamento en los razonamientos anteriormente expuestos, el Defensor del Pueblo formuló una recomendación a la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León, en orden a, entre otros extremos, definir y establecer protocolos de actuación tendentes a garantizar, en los supuestos de urgencias y emergencias, la asistencia sanitaria a la población de las zonas situadas en los límites territoriales de la comunidad en condiciones de máxima accesibilidad, utilizando los recursos más cercanos, independientemente de que estos pertenezcan a otra comunidad autónoma. En contestación a esta recomendación, la referida consejería se ha limitado a indicar que "la Junta de Castilla y León y la Comunidad de Madrid disponen de un convenio de colaboración, en cuya cláusula primera se establecen las actuaciones comunes que se deben llevar a cabo, para mejorar la atención sanitaria de los ciudadanos de los territorios limítrofes de ambas comunidades autónomas". Dado que en el informe emitido nada se dice acerca de las razones que motivaron el traslado del paciente, en estado de suma gravedad como lo demuestra el hecho de su fallecimiento, al Complejo Hospitalario de Salamanca, aun cuando, como se ha indicado, en la Comunidad de Madrid existen centros hospitalarios con servicio de cirugía vascular significativamente más cercanos -en tiempo y distancia- al domicilio del paciente que el citado complejo hospitalario, prosiguen las actuaciones iniciadas (08021295).

La segunda de las investigaciones, iniciada de oficio a raíz de noticias de medios de comunicación social sobre el fallecimiento de un bebé, como consecuencia de una confusión del personal de enfermería al administrar una fórmula láctea específica para niños prematuros, finalizó una vez que la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid informó acerca de la publicación de la Resolución 7/2009, de 6 de agosto, por la que se establecen actuaciones para mejorar la seguridad en la administración de medicamentos y soporte nutricional en las unidades de pacientes críticos. En esta resolución, y entre otras medidas para reforzar los criterios de seguridad en la medicación intravenosa y en la nutrición

enteral y parenteral, figuran las relativas a la utilización de jeringas destinadas específicamente a la administración de preparados líquidos por vía oral de un color que facilite su diferenciación; la sustitución de los sistemas de administración de soluciones enterales por otros cuyos conectores sean incompatibles con cualquier dispositivo de acceso parenteral, venoso o arterial; la utilización de bombas claramente diferenciadas para la administración parenteral o enteral; y al establecimiento, en las unidades de cuidados críticos, de un plan de acogida para los nuevos profesionales sanitarios, que como mínimo incluirá formación básica y período de tutelaje con responsabilidad progresiva (09013431).

La tercera de las investigaciones está relacionada con un paciente, en lista de espera para la realización de un procedimiento quirúrgico (sustitución de prótesis de cadera), que acudió, al menos en cuatro ocasiones, a los servicios de urgencia de centros hospitalarios de Madrid, siendo dado de alta, al descartarse, en las tres primeras, cambios en la posición de la prótesis, con la indicación de que era necesario esperar a la fecha en la que estaba programado el procedimiento quirúrgico que precisaba, si bien falleció, como consecuencia del desplazamiento de la prótesis y, precisamente, como consecuencia del proceso respecto al que se encontraba en lista de espera. En relación con ello, esta Institución, tras resaltar la importancia que debe concederse a la definición de criterios explícitos de indicación clínica y al establecimiento de pautas de actuación acerca de la prioridad de los pacientes en lista de espera, solicitó un nuevo informe a la Consejería de Sanidad, en relación con el inicio de un expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración, en orden a determinar si los interesados habían sufrido daños y perjuicios que no les corresponde soportar. En el marco de esta petición, se resaltó la doctrina del Tribunal Supremo en relación con supuestos de pacientes en lista de espera, según la cual “si bien la ciencia médica no es exacta, la incertidumbre sanitaria no puede marginar lo que se presenta con evidencia de posibilidad satisfactoria y beneficiosa para la

salud de los enfermos, cual es la representada por la operación a tiempo, pues al dilatarla se crea un plus de mayor riesgo y de concurrencia de factores negativos, poco favorecedores para quien tiene necesidad de ser intervenido y no se le presta este servicio". En su contestación, la referida Consejería puntualizó que el Servicio Madrileño de Salud había iniciado el expediente de responsabilidad patrimonial antes reseñado (09001638).

La cuarta de las investigaciones, a la que se hizo referencia en el informe del pasado año, se centra en el fallecimiento de una paciente en el hospital Gregorio Marañón, de Madrid, tras haber sido atendida, en cuatro ocasiones distintas y en la semanas anteriores a su fallecimiento, en el servicio de urgencias del citado centro, siendo invariablemente derivada -al descartarse patología urgente y tras consulta con el médico interno y residente con más antigüedad y de guardia- al médico de cabecera. Asumiendo el criterio propugnado por esta Institución, la inspección de servicios sanitarios llevó a cabo una investigación en torno a la situación planteada, destacando, entre sus conclusiones, las dos siguientes: "incluso de haberse diagnosticado e iniciado tratamiento el primer día que acudió a urgencias, no hubiera existido posibilidad alguna terapéutica" y "... todo ello apunta hacia la posibilidad de que las exploraciones realizadas en urgencias las primeras veces fueran excesivamente someras". De ser ello así, puede afirmarse, en el criterio de esta Institución, que no se agotaron todos los medios de exploración aconsejables en el caso concreto, extremo que motivó la petición de un nuevo informe a la Consejería de Sanidad, acerca de la viabilidad de profundizar en las medidas ya implantadas en relación con la seguridad de los pacientes atendidos en los servicios de urgencia de los centros hospitalarios. En su informe, la Administración hizo mención a que se estaban revisando las líneas estratégicas para mejorar la seguridad de los pacientes, en cuyo marco se estaban contemplando un elenco de actuaciones específicas en relación con los servicios de urgencia (08013299).

Finalmente, es preciso subrayar, un año más, que no se ha producido avance significativo alguno respecto a la creación de la especialidad en medicina de urgencias y emergencias con carácter troncal, a pesar de la trascendencia que debe otorgarse a la formación específica de los profesionales implicados en la atención de urgencias y emergencias. La preocupación del Defensor del Pueblo en esta materia está motivada por el cada vez mayor número de quejas de ciudadanos en las que subyacen aspectos relacionados con la calidad en la mencionada modalidad de atención. No obstante lo anterior, es menester dejar constancia de que el Ministerio de Sanidad y Política Social, tras referir que, en sesión constitutiva del día 21 de septiembre de 2009, se creó el grupo de trabajo "Comisión Promotora de la Especialidad de Urgencias y Emergencias", informó de que su finalidad será la de definir los contenidos y competencias, la propuesta de programa específico y el modelo de acreditación de unidades docentes, cuestiones que deben preceder a la creación de la especialidad (08002590).

8.1.9. Salud mental

Aun cuando en esta modalidad de atención se han producido avances en aspectos tales como la integración de la salud mental en la atención a la salud en general -especialmente en los procesos agudos- la progresiva constitución de redes únicas, la configuración de equipos multiprofesionales y la creación de centros de salud específicos, es preciso reconocer que todavía son muchos los retos pendientes, especialmente en la provisión de recursos comunitarios de rehabilitación, sin olvidar los recursos de carácter social y sociosanitario, notoriamente insuficientes. Así se desprende de las numerosas quejas y de los planteamientos de los ciudadanos que se dirigen al Defensor del Pueblo resaltando que uno de los principales problemas del Sistema Nacional de Salud es el relativo a la dotación de recursos en el ámbito de la salud mental (09006496, 09009482, 09011631, 09011684 y 09017358, entre otras).

Más en concreto, estas quejas pueden sistematizarse en los apartados que seguidamente se detallan. En primer lugar, las que versan sobre el hecho de que en el marco comunitario no existen, o bien son insuficientes, las estructuras de rehabilitación con programas definidos de actuación, con la consecuencia de que gran parte de la carga asistencial recae en las familias de los enfermos mentales. En este sentido, y a título meramente de ejemplo, cabe traer a colación la situación relativa a la insuficiente dotación de unidades y de profesionales en el ámbito de la salud mental en Ibiza, asunto al que se hizo referencia en el informe del pasado año. Dado que se encontraban en fase de ejecución algunas de las líneas estratégicas contempladas en el Plan de Salud Mental de las Illes Balears, se solicitó a la Administración sanitaria que, una vez que hubiera culminado dicha fase, se informara a esta Institución sobre la configuración definitiva de los recursos y programas en materia de salud mental, así como acerca del resultado de las iniciativas llevadas a cabo para la cobertura de las plazas vacantes de especialistas en psiquiatría en la isla de Ibiza. En su contestación, ya en el año 2009, la Consejería de Salud y Consumo del Gobierno de las Illes Balears ha puesto de relieve, entre otros extremos, que la cobertura de las plazas vacantes de especialistas en psiquiatría se ha resuelto satisfactoriamente, mediante la efectiva incorporación de cuatro especialistas, y que, en el segundo semestre de 2009, se consolidarían los puestos de trabajo de todas las plazas de psiquiatría vacantes en la isla de Ibiza, a través de la oferta de empleo público. Se hacía referencia también, por lo que atañe a las acciones destinadas a mejorar la asistencia en salud mental, a la configuración definitiva de la unidad de salud mental infanto-juvenil de Eivissa y Formentera; a la reestructuración de la unidad de salud mental de adultos; a la efectiva operatividad, en el último trimestre de 2009, de la unidad comunitaria de rehabilitación; y a la próxima creación de una unidad de media estancia en Eivissa.

Otro grupo importante y diferenciado de quejas dirigidas al Defensor del Pueblo se refiere a la insuficiente dotación de centros de media y larga estancia para personas con enfermedad mental y a la situación de aquellas personas que, por no precisar un tratamiento exclusivamente sanitario ni requerir sólo una atención social, encuentran dificultades para solucionar sus problemas, al no ser atendidos ni por el Sistema Nacional de Salud ni por los sistemas de acción social.

Para ilustrar la situación expuesta en el apartado precedente, se detallan tres de las actuaciones en esta materia. La primera en relación con un paciente, con el diagnóstico de esquizofrenia hebefrénica, respecto al que -tras múltiples incidentes y tentativas de suicidio, que exigieron la intervención de los Cuerpos de Seguridad del Estado y los Tribunales de Justicia- los especialistas médicos emitieron un informe mediante el que se solicitaba su internamiento en un centro de larga estancia". En la queja planteada se puntualizaba, asimismo, que el Centro Regional de Salud Mental de Madrid había calificado como "prioridad extrema" el internamiento del paciente en un centro de larga duración, si bien, meses después de dicha calificación, todavía no se había hecho efectivo. En un informe inicial, la Consejería de Sanidad detalló que el ingreso en la unidad de larga estancia estaba condicionado a la disponibilidad de plazas vacantes y, en un informe posterior, que se estaba elaborando un plan de salud mental con el fin de reorganizar los servicios y adecuarlos a las necesidades de la población, sin efectuarse mención alguna a las previsiones existentes respecto al ingreso antes reseñado. A la vista de ello, el Defensor del Pueblo dirigió una recomendación y una sugerencia a la citada consejería, en orden a reducir la extraordinaria demora, al menos en algunas situaciones, en el ingreso de pacientes con trastornos mentales en centros de media y larga estancia, en aquellos supuestos en los que así se determina por los especialistas médicos responsables de la atención, y a hacer efectivo el criterio clínico de los especialistas médicos que atendían al paciente reflejado en la queja. Sobre ello, la Administración manifestó que aceptaba la recomendación planteada y que el reseñado

paciente había ingresado, en agosto de 2009, en un centro psiquiátrico (08021581).

La segunda de las actuaciones, sobre la situación de un paciente respecto al que los especialistas en Psiquiatría y en Psicología del Departamento de Salud 04, de la Comunitat Valenciana, habían expresado que su situación "justificaría la toma de medidas en relación a un ingreso involuntario que ponga fin a su deterioro físico, psíquico y social...", finalizó una vez que la Agencia Valenciana de Salud indicó que los referidos profesionales, en el marco del procedimiento para los casos en los que los pacientes no siguen el tratamiento clínico por falta de conciencia del problema que les afecta, habían remitido un informe a un juzgado de Valencia referente a la situación planteada (08014212).

Frente a las situaciones reflejadas en los apartados precedentes, otros planteamientos de los ciudadanos giran sobre el ingreso y permanencia de pacientes en centros psiquiátricos, cuando en realidad precisan una estructura asistencial distinta. Este es el caso, por ejemplo, de una persona, con retraso mental, que permanece ingresada, desde hace siete años, en el hospital Dr. Rodríguez Lafora, de Madrid. En este asunto, la Consejería de Sanidad ha declarado que los profesionales del mencionado hospital psiquiátrico consideran que convendría valorar la posibilidad de canalizar la situación comentada a través de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, al objeto de facilitar a la persona afectada un centro para personas con deficiencia mental. Dado que todavía no se ha materializado esta derivación prosigue la investigación iniciada ante la última de las consejerías citadas (08000654-01).

En otro orden de cosas, mención singular merece, en esta modalidad de atención, la formación y actualización de los facultativos en el campo de la salud mental infanto-juvenil, máxime si se tienen presentes dos aspectos de alcance, como son que, tal y como ha expresado la Organización Mundial de la Salud, las enfermedades más prevalentes en

la sociedad del siglo XXI serán las relacionadas con las diversas patologías mentales y que su abordaje precoz es de suma importancia para lograr óptimos resultados. Por ello, es ineludible hacer referencia, un año más, a la regulación de la especialidad de psiquiatría de la infancia y de la adolescencia -reconocida en la práctica totalidad de los países de nuestro entorno- necesidad puesta de relieve por no pocos ciudadanos y de la que se ha hecho eco el Defensor del Pueblo en diferentes ocasiones. Sobre esta cuestión, el Ministerio de Sanidad y Política Social ha informado, en julio de 2009, que la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud continúa su análisis del nuevo modelo de formación especializada y que el desarrollo de la especialidad de psiquiatría de la infancia y adolescencia estará vinculado a la definición de este modelo. Por consiguiente, aún no se ha producido avance significativo en la materia comentada, a pesar de la extraordinaria importancia de la formación en materia de psiquiatría infantil (0315659 y 08000277, entre otras).

8.1.10. Prestación farmacéutica y control de medicamentos

En un intento de sistematizar las quejas en este ámbito, de carácter dispar, cabe adelantar que las mismas se proyectan, básicamente, en una cuádruple dimensión: suministro y distribución, prescripción, administración de medicamentos y financiación.

En cuanto al suministro y distribución de medicamentos, cabe destacar, por su especial significación, la cuestión planteada por varios presidentes de Colegios Oficiales de Farmacéuticos, cuyas líneas básicas se centran en que: ciertos laboratorios reducen o eliminan el suministro de medicamentos a los almacenes de distribución mayoristas, realizando suministros selectivos a ciertas farmacias; los almacenes mayoristas y las farmacias tienen derecho a ser suministrados por los laboratorios de los medicamentos que demanden, en las condiciones legal y reglamentariamente establecidas; determinados laboratorios están

aplicando estrategias de comercialización de sus medicamentos, suministrándolos –de forma discontinua e insuficiente y a través de exclusividades- a determinadas farmacias, procedimiento que puede conculcar el derecho del usuario a elegir oficina de farmacia; la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos, no ha sido desarrollada en lo referente al suministro a las empresas de distribución, de modo que la norma está siendo interpretada de formas muy distintas por los tribunales de justicia; y es imprescindible la elaboración de un marco normativo que clarifique, de forma indubitada, los conceptos de suministro, abastecimiento y desabastecimiento, así como el efectivo cumplimiento de los derechos y obligaciones de todos y cada uno de los eslabones de la cadena del medicamento (fabricantes, distribuidores y dispensadores).

En conexión con lo anterior, el Ministerio de Sanidad y Política Social expresó que había requerido un dictamen de la Abogacía del Estado sobre las cuestiones planteadas, en especial respecto al alcance y contenido de los artículos 68 y 70.2 de la Ley 29/2006, de 26 de julio, cuyo tenor literal es el siguiente: "la distribución habrá de ajustarse, en todo caso, a las finalidades que impone la ley, siendo su función prioritaria y esencial el abastecimiento de las oficinas de farmacia y los servicios de farmacia legalmente autorizados en el territorio nacional. Al ser un principio básico de la política farmacéutica el de garantizar el abastecimiento, las administraciones sanitarias perseguirán siempre la salvaguardia de dicho principio sancionando muy gravemente, tal y como permite y tipifica el artículo 101.2.c) de la Ley 29/2006, de 26 de julio, las conductas de los operadores que, encargados de la distribución de medicamentos a minoristas, incumplan su obligación de garantizar dicho abastecimiento, impuesta como disposición general en el artículo 2 de la ley mencionada y reproducida en los artículos 68.2 y 70 del mismo texto legal. Sin perjuicio de lo anterior, acreditado el abastecimiento de las oficinas de farmacia, cualquier consideración fundada en las relaciones mercantiles que puedan mediar entre laboratorios farmacéuticos y

almacenes mayoristas, pertenecerán y serán propias del estricto ámbito del derecho privado y, por lo tanto, ajenas a las competencias propias del Ministerio de Sanidad y Política Social".

De otra parte, y en cuanto al desarrollo del mencionado texto legal sobre el suministro a las empresas de distribución, el referido departamento señaló que se estaba elaborando la norma de desarrollo de lo dispuesto en los artículos 68 y 70 de la citada Ley 29/2006, de 26 de julio, en orden a facilitar un marco normativo actualizado (07031906).

Por lo que atañe a la prescripción de medicamentos, puede hacerse mención a la información facilitada por la Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios de Servicios de Salud, conforme a la cual el Consejo General de Odontólogos y Estomatólogos había denunciado públicamente la convocatoria de cursos de estética en los que se utilizaba "toxina botulínica" de forma irregular y para usos no aprobados. Iniciada la oportuna investigación, la agencia española de medicamentos y productos sanitarios puntualizó que los medicamentos con dicha toxina y autorizados por la Agencia son de prescripción médica; un médico puede, en determinadas ocasiones, solicitar a la agencia autorización para la utilización del medicamento fuera de las condiciones autorizadas, si bien los usos registrados se referían todos ellos a condiciones médicas concretas graves o incapacitantes y no a usos estéticos; se había puesto en conocimiento de las comunidades autónomas la información publicada por el Consejo General de Colegios de Odontólogos y Estomatólogos, a fin de, en el marco de sus competencias, realizar las actuaciones oportunas y tendentes a comprobar los hechos denunciados (09003896).

En otro plano de actividad, y también en relación con la prescripción de medicamentos, puede citarse la situación expuesta por corporaciones profesionales de podólogos, según la cual la entrada en vigor de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, representaba una quiebra, en lo

que a los podólogos se refiere, de su facultad para ordenar la prescripción de determinados medicamentos. Sobre ello, el Ministerio de Sanidad y Política Social puso de manifiesto que se estaban analizando los mecanismos jurídicos adecuados que permitieran dar cobertura jurídica suficiente al uso, la utilización y la autorización de medicamentos por parte de los profesionales sanitarios de enfermería y podología. Esta previsión se ha hecho efectiva mediante la publicación de la Ley 28/2009, de 30 de diciembre, de modificación de la Ley 29/2006, de 26 de julio (08001839).

En cuanto a la administración de medicamentos y productos sanitarios, cabe aludir a dos de las actuaciones sobre esta materia. Una de ellas, relativa a un significativo número de alumnos de un centro escolar de Jaén, que no habían podido acceder a la vacuna DTPa, prevista para la edad de seis años en el calendario de vacunaciones de la Junta de Andalucía, como consecuencia de la falta de debida coordinación entre un centro de salud y el centro educativo, finalizó al señalar el Servicio Andaluz de Salud que, tras la recepción de la queja, se habían adoptado las medidas pertinentes para evitar la repetición de casos como el plantado. La otra actuación, sobre problemas para la administración de insulina a través de una concreta aguja para diabéticos, motivó que el Ministerio de Sanidad y Política Social solicitara informes técnicos a la empresa distribuidora del producto, en orden a verificar y, en su caso, corregir la situación expuesta (09005843 y 09006782).

En lo referente a la financiación de medicamentos, cabe traer a colación una enfermedad metabólica rara y de origen genético, denominado “hiperglicinemia no cetóstica”, que motivó una queja centrada en dos cuestiones básicas: en primer lugar, que esta enfermedad es consecuencia de la ausencia de una serie de enzimas necesarias para la degradación de un aminoácido esencial, de modo que, de no eliminarse el mismo, se acumula en el cerebro produciendo un daño severo; y, en segundo término que, a fin de paliar los efectos del reseñado aminoácido,

es imprescindible una dieta exenta de glicina y una serie de medicamentos, cuyo coste asciende, aproximadamente a 1.000 euros/mes, que no están financiados por el Sistema Nacional de Salud. Sobre ello, el Ministerio de Sanidad y Política Social ha indicado que se procedió al estudio detenido del asunto planteado, a fin de determinar si las evidencias científicas disponibles en la actualidad aconsejan la financiación de los medicamentos y productos antes referidos, estimándose que no procede su inclusión en la financiación pública (09006451).

Finalmente, y en el marco del procedimiento establecido en materia de autorizaciones para la instalación de nuevas oficinas de farmacia, una singular mención cabe conceder a un informe emitido por la Consejería de Salud y Consumo de las Illes Balears, mediante el que se pretendía justificar la falta de resolución expresa de la Administración respecto a solicitudes y reclamaciones planteadas por los ciudadanos, con fundamento en que "habían sido resueltas por silencio administrativo, técnica jurídica avalada por la jurisprudencia del Tribunal Supremo". En relación con ello, el Defensor del Pueblo, tras clarificar el verdadero sentido de la doctrina del mencionado tribunal en lo atinente al silencio administrativo, dirigió un recordatorio del deber de resolver de forma expresa cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos ante la referida consejería, de conformidad con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08016726).

8.1.11. Enfermedades raras o poco frecuentes

En los informes de los pasados años se dejó constancia de 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. También se hizo referencia a la implantación de algunas iniciativas que proyectaba un cierto atisbo de reconocimiento de una realidad, como es la de las ER, que, tradicionalmente, ha permanecido en la invisibilidad y que ha motivado un significativo número de quejas durante 2009 (09013475, 09015049 y 09020930, entre otras).

No obstante reconocer que todavía son muchos los retos pendientes para garantizar una atención de calidad a las personas con ER, en la consecución de los mismos se debe tener presente la reciente creación, a través de la Orden SAS/2007/2009, de 20 de julio, por la que se crea y regula el centro de referencia estatal de atención a personas con enfermedades raras y sus familias, en Burgos. En esta línea de avance, cabe citar, igualmente, que el Ministerio de Sanidad y Política Social ha informado a esta Institución, a finales de 2009, que las ER son una prioridad en la política de salud del departamento, como lo demuestra la puesta en marcha de la "Estrategia de Enfermedades Raras del Sistema Nacional de Salud", aprobada por el Consejo Interterritorial, el 3 de junio de 2009, e integrada por las siete líneas estratégicas que seguidamente se enumeran: información (recursos existentes, registros sanitarios y clasificación y codificación de las enfermedades), prevención y detección precoz (cribado neonatal, diagnóstico genético, etc.), atención sanitaria (coordinación entre atención primaria y especializada en centros, servicios y unidades de referencia), terapias (terapias avanzadas, medicamentos huérfanos y productos sanitarios), atención sociosanitaria (en colaboración con el centro de referencia estatal de ER en Burgos), investigación (promoción de las ER como línea de investigación prioritaria) y formación continuada (tanto de profesionales en pregrado y posgrado, como de pacientes) (09008738).

8.1.12. Víctimas de talidomida en España

Desde hace años, el Defensor del Pueblo viene prestando una especial atención a la situación de las personas afectadas por la talidomida en España, medicamento cuya irrupción en el mercado europeo, a finales de los años 50, produjo dramáticas secuelas, especialmente gravísimas malformaciones en las extremidades y degeneración en el sistema orgánico. En este sentido, en los informes de los últimos años se plasmó que el Ministerio de la Presidencia expuso, en su momento, que la Asociación Española para el Registro y Estudio de las Malformaciones Congénitas (ASEREMAC) había realizado una evaluación individual de las personas supuestamente afectadas por la talidomida, concluyendo que en alguno de los casos analizados existió exposición a la talidomida y en otros una posible exposición. Se reflejó también que, ya en el año 2008 y con fundamento en las conclusiones derivadas de la evaluación llevada a cabo por la ASEREMAC, esta Institución se había pronunciado sobre la necesidad de impulsar la reforma adecuada, en orden al establecimiento de un marco de protección que permita dar respuesta a la grave situación en la que se encuentran las personas realmente afectadas por la talidomida.

Pues bien, a mediados de 2009, la Administración ha emitido un nuevo informe, elaborado por el Ministerio de Sanidad y Política Social, en relación con cuestiones planteadas por esta Institución y que afectan directamente a las competencias de este último departamento. En este informe se alude a que se está profundizando en el estudio de aspectos tales como la exención en el pago de los medicamentos, ayudas ortoprotésicas, asistencia especializada, unidad médica de referencia y valoración detallada de casos posibles o dudosos de afectados por la talidomida (05030671).

Por consiguiente, y aun cuando las medidas reflejadas en el apartado precedente parece que vienen a dar solución a algunos de los

problemas planteados, lo cierto es, y conviene reiterarlo una vez más, que en España todavía no se ha asumido una realidad reconocida y proclamada en la mayor parte de los países de nuestro entorno económico y cultural en los que las respectivas administraciones públicas han dado respuesta efectiva a la grave situación de las personas afectadas por la talidomida.

8.1.13. Medidas sanitarias frente al tabaquismo

Un año más, y desde la aprobación de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, el Defensor del Pueblo ha recibido numerosas quejas en las que los ciudadanos manifestaban su mayor o menor conformidad con el contenido de la norma. En la mayoría de los casos, reclamaban la aprobación de una norma más restrictiva que ampliase la prohibición de fumar a todos los lugares públicos para garantizar una mayor protección de los derechos de los no fumadores.

Una vez más hay que resaltar la necesidad de que se adopten 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 (09003819, 09007603, 09009091, 09021884 y otras).

Si bien es cierto que un buen número de ciudadanos han mostrado un enorme interés y preocupación ante los efectos nocivos para la salud del tabaquismo, sin embargo, se ha visto considerablemente reducido el número de quejas referidas a una deficiente actuación por parte de los órganos administrativos motivada por el incumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre.

A lo largo del año 2010 se prevé la modificación de esta Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, a fin de hacerla menos permisiva, modificación con la que, al parecer, se pretende imponer una prohibición total de fumar en todos los establecimientos públicos cerrados, incluidos bares, cafeterías y restaurantes. En torno a esta futura reforma, esta Institución está recibiendo numerosas quejas que recogen la opinión personal de algunos ciudadanos sobre el endurecimiento de la citada ley y sus posibles consecuencias sociales y económicas.

En cuanto a las quejas dirigidas a esta Institución, a lo largo del año 2009, en las que se denuncia el incumplimiento de la citada Ley 28/2005, de 26 de diciembre, se enumeran seguidamente las más reseñables.

Respecto al consumo de tabaco en lugares públicos, podemos destacar la queja planteada por una ciudadana que se lamentaba del incumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, en el hospital San Jorge de Huesca. Concretamente, la interesada señalaba que es habitual que pacientes y familiares fumen en las escaleras y recibidores del hospital, dejando el suelo lleno de colillas y cenizas, y sin que se tomen medidas por parte del personal para evitar esa situación. Asimismo, se lamentaba de que la entrada del hospital estuviese permanentemente repleta de restos de tabaco de las muchas personas que se congregan a fumar en la puerta de entrada, con las consiguientes molestias para los no fumadores y los enfermos que acuden diariamente al referido centro hospitalario.

En relación con esta cuestión, la Consejería de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, comunicó a esta Institución que, a lo largo del año 2009, había procurado garantizar el cumplimiento de la mencionada Ley 28/2005, de 26 de diciembre, mediante varias líneas de actuación:

- Modificación y ampliación de la cartelería existente en el centro relativa a la prohibición de fumar en todo el recinto.

- Prohibición de fumar en las escaleras de emergencia, donde lo hacían algunos pacientes y familiares, y control sistemático del cumplimiento de dicha medida.

- Adecuación de un espacio para fumar en el Servicio de Psiquiatría, para los pacientes con adicción al tabaco.

Por lo que se refiere al consumo de tabaco en lugares públicos, es interesante mencionar también la reiterada denuncia realizada por un ciudadano, en la que exponía su disconformidad con la falta de respuesta, por la Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid, ante su denuncia sobre el incumplimiento de las medidas sanitarias previstas en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, en el Instituto de Educación Secundaria Juan de la Cierva.

Iniciada investigación con la Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid, esta Institución pudo conocer, y así se lo trasladó al interesado, que inspectores de esa agencia procedieron a realizar una inspección al citado instituto, no observándose infracción de lo dispuesto en la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo. No obstante, el centro objeto de su reclamación ha sido incorporado al Plan integral de inspección de la Agencia Antidroga.

Un caso muy similar es el de una queja, en la que el interesado había formulado denuncia ante la Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid, por incumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de varios restaurantes a los que había acudido. Ante la falta de respuesta de la citada agencia, el interesado solicitó nuestra intervención.

En el informe remitido por la Administración, se daba cuenta de que, con fecha 8 de enero de 2008, se realizó una visita de inspección al restaurante denunciado por el interesado, levantándose acta de la que no se dedujo que existiera ninguna infracción a la Ley 28/2005, de 26 de diciembre. Asimismo, la Agencia Antidroga señalaba que, tras la visita, se remitió contestación expresa al interesado informándole de la realización de la oportuna inspección y de la inclusión del establecimiento en el Plan integral de inspección de la Agencia Antidroga (09000077).

En el Informe del año 2008 ya dimos cuenta del inicio de investigaciones con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, en relación con las numerosas denuncias presentadas por una ciudadana ante el incumplimiento de la prohibición de fumar en su lugar de trabajo, la Audiencia Provincial de Madrid. En relación con esta cuestión, la Agencia Antidroga participó a esta Institución que el presidente de la Audiencia aseguraba el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre. No obstante lo anterior, esta Institución continuó las actuaciones con la Consejería de Sanidad, a fin de conocer si finalmente se llevó a cabo la oportuna inspección en la Audiencia Provincial, en el marco del Plan integral de inspección.

En la contestación de la Consejería de Sanidad, sin embargo, se manifestaba que, tras la recepción de una nueva denuncia de la interesada, al comprobar el Servicio de Inspección de la Agencia Antidroga que había sido formulada por la misma persona en base a los mismos hechos, se procedió de nuevo a su archivo.

A la vista de lo expuesto, el Defensor del Pueblo consideró necesario formular a la mencionada consejería recordatorio del deber legal que le concierne de exigir el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, conforme a lo dispuesto en el artículo 22.2 de dicha norma, procediendo a la finalización de las actuaciones iniciadas en su momento y el archivo de su expediente (08010878).

Para finalizar, resulta interesante reseñar la denuncia de la Asociación de Asmáticos de Madrid por el habitual incumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, en la Comunidad de Madrid. Dada la inactividad de la Agencia Antidroga ante la citada denuncia, esta Institución consideró procedente el inicio de actuaciones con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

La Consejería informó sobre las actuaciones realizadas por la Agencia Antidroga para la efectiva aplicación de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, y el posterior Decreto del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid 93/2006, de 2 de noviembre, que regula el desarrollo y la ejecución de la Ley 28/2005 de medidas sanitarias frente al tabaquismo en la Comunidad de Madrid, y en particular las referidas a las denuncias interpuestas por los ciudadanos en esta materia.

No obstante lo anterior y, dado el elevado número de quejas que esta Institución continúa recibiendo sobre el incumplimiento de la citada Ley 28/2005, de 26 de diciembre, en la Comunidad de Madrid -incluso después de que los interesados hayan presentado la pertinente denuncia ante la Agencia Antidroga-, se solicitó información más detallada y concreta sobre las inspecciones realizadas de oficio, o como consecuencia de las denuncias de particulares, los procedimientos sancionadores iniciados y las sanciones impuestas, así como las medidas adoptadas por la Agencia a fin de promover la salud pública frente al tabaquismo. La información solicitada nos fue facilitada por la Administración, ante lo cual se procedió al cierre de la queja, sin perjuicio de reanudar las investigaciones si se estimare pertinente (08010391).

9. ACCIÓN SOCIAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

9.1. Acción social

9.1.1. Menores

El pasado 20 de noviembre de 2009, se conmemoró el XX aniversario de la Convención de los Derechos de la Infancia, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989. Ha sido el tratado internacional más ratificado del mundo -193 países-, y sólo Estados Unidos y Somalia no lo han respaldado todavía.

La Convención reconoce por primera vez a los niños y niñas como sujetos de derecho, y ha inspirado políticas dirigidas a la infancia en todo el mundo.

En España, la Convención ha supuesto grandes cambios en otras leyes sobre infancia, como, por ejemplo, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, que regula la protección de las niñas y los niños maltratados o desatendidos, primando el interés superior de cada niña o niño sobre otras consideraciones.

No obstante la importancia de la Convención los niños siguen siendo en nuestro país el grupo de población más vulnerable a la violencia y a la pobreza. Por ello, el Defensor del Pueblo no puede dejar de recordar la importancia de que las niñas y los niños estén presentes en las preocupaciones de la sociedad y de los gobiernos, a fin de asegurar su bienestar y desarrollo, y garantizar sus derechos.

9.1.1.1. Derecho a la propia imagen

La exposición de motivos de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, declara que se prohíbe la difusión de datos o imágenes referidos a menores de edad en los medios de comunicación cuando sea contrario a su interés, incluso cuando conste el consentimiento del menor.

En efecto, su artículo 4 establece que se considera intromisión ilegítima en el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen del menor, cualquier utilización de su imagen o su nombre en los medios de comunicación que pueda implicar menoscabo de su honra o reputación, o que sea contraria a sus intereses, incluso si consta el consentimiento del menor o de sus representantes legales. El ejercicio de las acciones en defensa de los derechos e intereses del menor, determina el citado artículo que corresponde en todo caso al Ministerio Fiscal, que podrá actuar de oficio o a instancia del propio menor, o de cualquier persona interesada, física, jurídica o entidad pública.

Al amparo de dicha disposición, el Defensor del Pueblo se dirigió al Fiscal General del Estado, al tener conocimiento de la aparición de una menor de catorce años, acompañada de su madre, en un programa de televisión en el que fue entrevistada, como novia del presunto asesino de una niña en Sevilla, y se le hacían toda clase de preguntas sobre su relación con el chico.

En el caso planteado, aunque conste la autorización de los padres, las autoridades debían haber actuado en defensa del superior interés de la menor, evitando su aparición en esos programas que pueden repercutir negativamente en su desarrollo emocional y psicológico.

La Fiscalía Coordinadora de Menores comunicó que se habían iniciado actuaciones por distintas fiscalías provinciales, en relación con la entrevista realizada a cara descubierta con dicha menor de 14 años y se había solicitado la pertinente copia de los dos programas emitidos para verificar su contenido. En base a todo ello, y tomando en consideración la doctrina fijada por la Fiscalía General del Estado en la Instrucción 2/2006, de 15 de marzo, se había llegado a la convicción del efectivo riesgo que la aparición televisiva de la citada niña suponía para sus derechos fundamentales a la intimidad, al honor y la propia imagen, precisamente por la mayor exigencia de respeto y protección que ha de conferirse a tales derechos cuando su titular es una persona aún en fase de formación, y con la particular vulnerabilidad que procede de las limitaciones jurídicas y materiales para regirse por sí misma.

También se tuvo en cuenta que, para el Tribunal Constitucional, los derechos al honor y a la intimidad se extienden además a determinados aspectos de otras personas con las que se guarde una personal y estrecha vinculación familiar, aspectos que, por esa relación o vínculo familiar, inciden en la propia esfera de la personalidad del individuo que los derechos del artículo 18 de la Constitución protegen.

En consecuencia, y ante el posible compromiso que estas informaciones de difusión nacional pudieran entrañar para los derechos al honor, la intimidad y la propia imagen de dicha niña, a tenor del artículo 4.3 de la citada Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, la Fiscalía acordó la apertura de diligencias preprocesales y posterior interposición de demanda de protección civil del honor, la intimidad personal y familiar de la referida menor contra Telecinco y otras personas físicas y jurídicas posiblemente responsables. Dicha demanda fue admitida a trámite el 6 de mayo de 2009 (09003340).

9.1.1.2. Adopción internacional

Si en el Informe a las Cortes Generales del año 2007 dimos cuenta del inicio de actuaciones con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, y la Dirección General de las Familias y la Infancia del entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en relación con la suspensión temporal de los expedientes de adopción internacional de menores de edad en Nepal, debido a la elaboración de una nueva normativa al respecto por parte del Gobierno de aquel país, y en el correspondiente al año 2008, recogimos las actuaciones que se habían llevado al respecto por ambas administraciones, en el 2009 prosiguieron las actuaciones iniciadas en su momento.

Concretamente, a lo largo de este año, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación ha informado de las últimas gestiones realizadas con las autoridades nepalíes, participando que, al menos 100 de los 171 expedientes de familias españolas, ya se habían aprobado. Asimismo, se daba cuenta de la reunión celebrada con el Secretario del Ministerio de la Mujer, la Infancia y los Asuntos Sociales de Nepal, a fin de encontrar una solución para aquellos expedientes que, habiendo cumplido todos los requisitos exigidos por la legislación en vigor, no fueron registrados por el ministerio competente nepalí y, por tanto, no formaban parte de aquellos expedientes que estaban siendo revisados por la Comisión interministerial nombrada al efecto.

Pues bien, como resultado de estas y otras gestiones realizadas, tanto desde la Embajada de España en Nueva Delhi (India) como desde la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, en julio de 2008, se concluyó la revisión de los 171 expedientes de adopción de familias españolas. De ellos, 9 no han sido aprobados por diversas razones: falta de documentación, enfermedad del menor adoptable y reclamación de los padres biológicos. No obstante, según las autoridades nepalíes, salvo en

los tres casos en que se ha producido una reclamación de los padres biológicos, es posible alcanzar una solución favorable.

Asimismo, debido a la modificación por las autoridades nepalíes de la legislación aplicable a los procesos de adopción, en una primera etapa se han establecido cuotas de 10 expedientes por cada una de las ECAI acreditadas, y 10 por embajada para los países que han mostrado su voluntad de adoptar en Nepal. Ante esta situación, las entidades públicas de protección de menores han fijado unos criterios de ordenación de los expedientes para su envío a Nepal, y se ha elaborado un listado único para toda España de 140 expedientes.

A pesar de los avances logrados, el procedimiento de asignación de menores a las familias solicitantes se ha visto de nuevo ralentizado a lo largo de este año como consecuencia de la crisis política que vive aquel país, y sólo habría vuelto a ponerse en marcha con el nombramiento de un responsable de la cartera de infancia en Nepal, y con las reuniones del comité encargado de realizar las asignaciones de menores a las familias solicitantes.

Por otra parte, el Gobierno nepalí expresó su negativa a dar un tratamiento especial a los 28 expedientes que, aunque tenían un menor preasignado, no contaban con la aprobación del CDO (*Chief District Offices*) ni registro en el ministerio, proponiendo que se presentasen los 10 primeros expedientes, de esos 28, como si fueran del cupo establecido para el año 2009.

Se barajaron distintas posibilidades, abordándose el tema en la Comisión Interautonómica de Directores Generales de Infancia. Y finalmente, se llegó al acuerdo de ordenar los 33 expedientes resultantes por orden de antigüedad del certificado de idoneidad, adjuntando los 10 primeros al cupo del año 2009, los 10 siguientes al cupo del 2010, y los 13 restantes serán asumidos por el resto de las ECAI que trabajan en Nepal

y el Ministerio de Sanidad y Política Social en su correspondiente cupo para 2010.

No obstante, dado que una ciudadana ha manifestado a esta Institución que una de las ECAI afectadas se niega a reordenar los expedientes, el Defensor del Pueblo ha solicitado nueva información al respecto al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (07017200, 08002473, 08018882, 09002080, 09003046, 09016509 y 09017973).

La Asociación Española para el Desarrollo en Etiopía (ABAY) trasladó a esta Institución la preocupación de los padres y madres con procesos de adopción internacional en Etiopía ya finalizados, o todavía en trámite, ante las dificultades por las que estaba atravesando la adopción internacional en aquel país.

A este respecto, se señalaba que, mientras las instancias oficiales de otros países habían comunicado la adopción de medidas cautelares para evitar cualquier tipo de irregularidad que pudiese surgir por la posible pérdida de control del proceso, no se tenía conocimiento de actuaciones al respecto por parte de las autoridades españolas.

En el informe solicitado por esta Institución, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación aclaraba que el único país que había adoptado tales medidas cautelares (en concreto la suspensión temporal de las adopciones) era Países Bajos, que gestiona anualmente poco más de 70 adopciones. En el caso de Estados Unidos (más de 2.000 adopciones al año), y Francia (más de 500 adopciones anuales), en cambio, no se había adoptado ninguna medida en este sentido.

No obstante, la Embajada de España en Addis Abeba se mantiene en continuo contacto con la Dirección General de las Familias y de la Infancia del Ministerio de Sanidad y Política Social – que ha solicitado la colaboración de las distintas comunidades autónomas-, con el objeto de

informarse mutuamente y analizar la gravedad de las irregularidades surgidas en relación con el proceso de adopción en Etiopía.

Asimismo, se mantienen continuos contactos con las embajadas de los países que adoptan en Etiopía, con el objeto de coordinar su respuesta ante los eventuales problemas que puedan producirse. En el marco de dicha coordinación, se ha acordado que los principales países adoptantes (EE. UU., España y Francia) llevarán a cabo una cuantificación de los casos en los que han surgido problemas en relación a la situación de orfandad de los niños adoptados. Además, los países adoptantes están estudiando medidas que puedan ofrecerse a la parte etíope con objeto de fortalecer el sistema de monitorización de las adopciones, y están llevando a cabo gestiones ante las autoridades etíopes con el objeto de instarlas a iniciar el proceso de adhesión al Convenio de La Haya sobre adopción internacional (09013260).

Cuando los procesos de adopción se ven dificultados por modificaciones normativas de los países de origen de los menores, esta Institución carece de competencia para actuar. No obstante, con el fin de poder facilitar a los interesados información más detallada sobre la forma más adecuada de defender sus intereses en dicho país, hemos trasladado sus quejas a las instituciones de defensa de los derechos similares a la nuestra en dichos países. Este fue el caso de una ciudadana que había visto truncadas sus aspiraciones de adoptar una niña en Ucrania, por la modificación legislativa que impedía la adopción a extranjeros solos que quisieran formar una familia monoparental. Y la de unos ciudadanos que, después de pasar varios meses en Panamá ejerciendo de padres, les comunicaron que la niña debía ser entregada en adopción a una familia de aquel país. Lamentablemente, en estos casos no recibimos la respuesta esperada de la Defensora del Pueblo de la República de Ucrania y de la de Panamá (08008495 y 08009276).

Como se ha puesto de manifiesto, al confluir en la tramitación de las adopciones internacionales ordenamientos jurídicos de distintos países, así como procedimientos formales, administrativos y judiciales extranjeros sobre los que nuestras autoridades no tienen atribuida competencia alguna, las dificultades y demoras que afectan a los procesos de adopción pueden agravarse, creando mayor inseguridad en los afectados.

Ello no obstante, nuestras autoridades cuentan con un importante mecanismo de control a través de la acreditación de las entidades colaboradoras de adopción internacional, las ECAI, que asumen la delicada función de servir de enlace entre los solicitantes y las autoridades del país de origen de los menores.

Las agencias tienen la finalidad de ayudar a los solicitantes en todo lo relacionado con la adopción internacional y fundamentalmente deben realizar funciones de información, orientación y tramitación del expediente en el país de origen.

En ocasiones, no obstante, el funcionamiento de las ECAI es objeto de quejas de los ciudadanos, que se dirigen a esta Institución manifestando su desacuerdo con el mismo.

A título ilustrativo cabe hacer referencia a la queja presentada por unos ciudadanos que, tras adoptar a dos niñas etíopes por mediación de una ECAI, y haberles realizado un reconocimiento médico a su llegada a España, descubrieron que una de ellas había sido objeto de una mutilación genital, a pesar de que en el certificado médico expedido por una clínica etíope y facilitado por la ECAI se señalaba “external genitalia: normal”.

Iniciada la oportuna investigación con la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, dicha Administración consideró que no había habido incumplimiento de sus funciones por parte

de la ECAI en los términos establecidos en el Decreto de la Comunidad de Madrid 62/2003, de 8 de mayo, sobre acreditación, funcionamiento y control de las entidades colaboradoras de adopción internacional.

Ciertamente es obligación de la ECAI "recabar cuanta información veraz y objetiva sobre el menor sea necesaria para someter la preasignación a la aprobación del Instituto Madrileño del Menor y la Familia y a la aceptación por los solicitantes: identidad, adaptabilidad, antecedentes sociofamiliares, historia médica y necesidades particulares", tal como señala el artículo 16.5 del mencionado Decreto 62/2003, de 8 de mayo. No obstante, en lo relativo a los informes médicos de los menores, el papel de la ECAI es el de mera transmisora de información, entregando dicho informe médico a las familias, pero no realizando directamente las pruebas. Sin perjuicio de ello, se participó que, al conocer que el informe médico de la menor no se había realizado con el necesario rigor, la ECAI procedió a cambiar de centro médico de inmediato.

Por otra parte, la mencionada consejería recordaba que, al igual que cualquier otra persona adoptada, la menor víctima de esta situación no sólo cuenta con la atención del sistema sanitario público español, sino también con los servicios de apoyo posadoptivo de la Comunidad de Madrid, donde tanto ella como sus padres pueden recibir orientación y apoyo terapéutico si lo precisan.

Del estudio de la información remitida se concluyó que la Administración había llevado a cabo las pertinentes actuaciones de control de la gestión de la ECAI, y que esta entidad, a raíz de lo sucedido, había obrado adecuadamente cambiando la institución sanitaria que realiza el reconocimiento médico de los menores. En consecuencia, se procedió al cierre de las actuaciones (09001061).

Tras la formalización de la adopción internacional, algunos países de origen de los menores exigen el envío de informes de seguimiento elaborados por la Administración.

En el caso de la Federación de Rusia, la normativa de este país establece que los seguimientos de las adopciones internacionales han de llevarse a cabo en ejemplar cuadruplicado, previamente apostillados y traducidos, a los 6 meses desde la adopción del menor, a los 12 meses, a los 24 meses y el último a los 36 meses, por lo que tienen que realizarse con antelación a estos tiempos, al objeto de que lleguen con las debidas formalidades al organismo competente en la materia de adopción en Rusia.

No fue el caso de unos ciudadanos que comparecieron ante esta Institución por el retraso en la elaboración del informe en cuestión por la Gerencia de Servicios Sociales de Salamanca. Iniciada una investigación al respecto con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, se informó de que las dilaciones se debieron a la subsanación de algunos errores detectados en el contenido del informe, que finalmente, después de su apostillado en el Tribunal Superior de Justicia de Burgos y posterior traducción por parte de la familia, fue remitido al Ministerio de Educación correspondiente en Rusia.

A pesar del retraso puntual en el presente caso, la Administración manifestó su compromiso en el cumplimiento de los deberes adquiridos con los distintos países en materia de adopción internacional, no sólo en el tiempo sino también en la forma, para que los mismos sean adecuados (09001158).

En relación también con la tramitación de solicitudes de adopción en la Federación rusa, se puede dejar constancia del acuerdo adoptado por la Comisión Interautonómica de Directores Generales de Infancia para suspender la tramitación de solicitudes en dicho país cuando no sean

tramitadas a través de entidades colaboradoras de adopción internacional acreditadas para desarrollar tareas de intermediación. El acuerdo, de fecha 2 de febrero de 2009, señala que no afectará a los expedientes que, en dicha fecha, contaran con certificado de idoneidad emitido por las comunidades autónomas y los solicitantes hubieran manifestado su intención de tramitar sin ECAI.

La decisión se adoptó teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 4.5, de la Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de adopción internacional, conforme al cual las funciones de intermediación en las adopciones internacionales sólo pueden efectuarse por las entidades públicas de protección y por las entidades colaboradoras debidamente autorizadas y por la correspondiente autoridad del país de origen de los menores. Por ello, cuando no se tramita por ECAI correspondería a las administraciones públicas españolas la remisión del expediente.

Sin embargo, en la Federación rusa consideran que, en las adopciones "por libre", son los solicitantes de adopción quienes deben presentar su solicitud, ya sea personalmente o con los servicios de un intermediario de carácter particular, ante las autoridades rusas competentes.

La detección en el Consulado de España en Moscú de documentación oficial falsificada, las quejas recibidas en cuanto a las altas cantidades de dinero que estos intermediarios solicitan a los particulares, y los incumplimientos del compromiso de seguimiento tras la adopción, han motivado continuas quejas sobre las autoridades rusas, que podían llegar a comprometer no sólo la adopción por libre sino incluso la tramitación de adopciones a través de ECAI (09003432).

También son numerosas las quejas sobre ciertas irregularidades en la tramitación de las solicitudes de adopción internacional por los departamentos competentes de las comunidades autónomas. A este

respecto, cabe reseñar el caso de unos ciudadanos que, más de año y medio después de su solicitud de adopción internacional, aún no habían sido valorados de cara a la obtención del preceptivo certificado de idoneidad.

De la documentación remitida por los mismos se desprendía que, dados los retrasos existentes, la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias había acordado, en julio de 2007, ampliar en seis meses más el plazo máximo de seis meses para la resolución del expediente, a pesar de lo cual se había superado el plazo máximo de ampliación, que, de acuerdo con lo establecido en el Decreto del Principado de Asturias 46/2000, de 1 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de acogimiento familiar y de adopción de menores, es el establecido para la tramitación del procedimiento.

Ante la situación de dilaciones generalizadas, parece que la citada consejería puso en marcha un procedimiento para racionalizar y mejorar la gestión administrativa en esta materia. Sin embargo, según los interesados, a lo largo de los últimos meses no sólo no se solventaron los retrasos, sino que, además, se incrementaron notablemente, pasando de una espera media de 16 meses a demoras de hasta 20 meses, y dándose la circunstancia de que, en los últimos años, las solicitudes de adopción internacional habían bajado considerablemente.

Asimismo, los interesados ponían de relieve la suspensión del programa de formación de solicitantes de adopción el mismo día de su inicio, sin que se hubiese retomado hasta el momento.

En el informe solicitado al respecto a la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, este departamento reconoció el notable retraso acumulado en las valoraciones de solicitudes de adopción internacional. Para intentar mejorar esta situación, se estableció un convenio con los colegios Profesionales de Psicólogos y Trabajadores Sociales, a fin de que

éstos llevasen a cabo valoraciones de idoneidad, con un coste de unos 1.000 euros por valoración y a demanda de los solicitantes que estuviesen interesados y abonasen ese costo.

No obstante, desde el 1 de enero de 2009, la consejería asume el coste de la valoración, resultando gratuita para todos los solicitantes. Asimismo se ha pactado con los colegios profesionales la realización de todas las valoraciones de adopción internacional pendientes, lo que ha supuesto una rebaja del retraso en los plazos de resolución, previendo llegar a los seis meses estipulados.

Finalmente la Administración participaba que esta medida había supuesto una mejora que permitiría la reanudación de los programas de formación.

Estudiado todo lo anterior, esta Institución entendió que, por parte de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, se estaban adoptando medidas para aminorar el retraso en las valoraciones de las solicitudes de adopción internacional hasta los seis meses y poner en marcha los necesarios programas de formación. En consecuencia, se dieron por concluidas las gestiones iniciadas al efecto y se procedió al archivo del expediente, sin perjuicio de formular a la mencionada consejería recordatorio del deber que le concierne, conforme al artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos (08014485).

En otro caso, los interesados, tras realizar las oportunas entrevistas, se encontraban a la espera del certificado de idoneidad necesario para continuar el proceso de adopción.

A este respecto, cabe señalar que el artículo 20 del Decreto de la Junta de Extremadura 5/2003, de 14 de enero, por el que se establece el procedimiento de valoración de las solicitudes de adopción y acogimiento familiar y de selección de adoptantes y acogedores, dispone: "Los expedientes de valoración de idoneidad se resolverán en un plazo máximo de seis meses, a contar desde que la documentación requerida por la Dirección General de Infancia y Familia, mencionada en el punto 2.2 del artículo 9, haya tenido entrada en el Registro de la citada Dirección General".

Sin embargo, en el preceptivo informe de la Consejería de Igualdad y Empleo de la Junta de Extremadura, se participaba que el retraso en la emisión del dictamen de valoración de idoneidad de los interesados continuaba, al encontrarse la trabajadora social responsable de baja laboral.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo consideró necesario formular a la mencionada Administración un recordatorio del deber que le concierne, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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.

Asimismo, se le recordó el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento al derecho de los ciudadanos a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos en los que tengan la condición de interesados, de acuerdo

con el artículo 35 de la referida Ley 30/1992, de 26 de noviembre (09002167).

Las normas que rigen la adopción internacional, recogidas en el Convenio relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de adopción internacional –en adelante Convenio de La Haya- responden, entre otras, a la necesidad de adoptar medidas que garanticen que las adopciones internacionales tengan lugar en atención al interés superior del niño y al respeto de sus derechos fundamentales, así como para prevenir la sustracción, la venta o el tráfico de niños.

En este marco legal, se presentó ante esta Institución el complicado caso de una ciudadana, de doble nacionalidad española-peruana, y su marido, de nacionalidad española, que no podían trasladar a España –su lugar de residencia- a su sobrina nieta, a la que adoptaron en Perú en junio de 2007.

Los interesados realizaron directamente en Perú los trámites de adopción de la hija del sobrino de la interesada, sin haber solicitado previamente el certificado de idoneidad ante la entidad pública española competente, al no requerir las autoridades peruanas dicho documento. No obstante, al solicitar ante el Consulado español en Lima el preceptivo visado para que la menor pudiera desplazarse a España, este le fue reiteradamente denegado, por no constar el certificado de idoneidad realizado por la autoridad central correspondiente al domicilio en España de los adoptantes, tal y como se contempla en los artículos 5 del citado Convenio de La Haya y 26.3 de la Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de adopción internacional.

Al respecto cabe mencionar que, tanto la Dirección General de los Registros y del Notariado como la Subdirección General de Asuntos Jurídicos Consulares, han estimado que las adopciones constituidas ante autoridad extranjera al margen del Convenio de La Haya –aunque sean

constituidas en Estados signatarios de dicho convenio, como ocurre en este caso-, solamente se pueden inscribir en el Registro Civil consular si los adoptantes residentes en España aportan en el citado registro el certificado de idoneidad de la entidad pública española competente. Se señala, además, que sin dicho certificado de idoneidad será denegado al menor todo tipo de visado de entrada.

El objetivo de dicho criterio sería evitar que personas no idóneas para ser adoptantes acudan a países que no controlan con rigor la idoneidad de los adoptantes e insten en tales países una adopción que, posteriormente, intentan que se reconozca en España.

Solicitada información por esta Institución, la Dirección General de la Familia de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha participó que la normativa autonómica impide la emisión de dicho certificado a posteriori, como queda recogido en el artículo 6.2 del Decreto 45/2005, de 19 de abril, que establece que "corresponde a la Dirección General de la Familia dictar la resolución administrativa de idoneidad, que se configura como requisito previo, tanto al acogimiento preadoptivo como a la adopción, sea ésta regional o internacional".

En el caso presente, sin embargo, hay que tener en cuenta que la adopción se realizó en Perú por una ciudadana de ese país, si bien residente en España, y que la relación familiar preexistente de la interesada con la menor, así como su doble nacionalidad española-peruana, le llevó a realizar directamente los trámites en aquel país.

En todo caso, la situación de la menor se encontraba bloqueada, al no emitirse el certificado de idoneidad por la Consejería de Bienestar Social, y denegarse el visado por el Consulado español, por lo que la pequeña –en aquel momento de dos años de edad- permanece, más de un

año y medio después de quedar formalizada su adopción en Perú, separada de sus padres.

En atención a lo expuesto, el Defensor del Pueblo consideró conveniente dirigirse a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, en relación con la posibilidad de articular alguna fórmula para el desbloqueo de la situación, atendiendo al supremo interés de la menor, y dadas las especiales circunstancias del caso.

Finalmente, se comunicó a esta Institución la expedición, por el Consulado General de España en Lima (Perú), de un pasaporte español, con la consiguiente posibilidad de traslado de la misma a España. (08008116).

9.1.1.3. Tutela y acogimiento familiar

Con cierta frecuencia se reciben escritos en los que los progenitores manifiestan su incapacidad para hacerse cargo de la educación de sus hijos, fundamentalmente, en la adolescencia. Se trata de chicos o chicas, de alrededor de 14 años, que han protagonizado fugas del hogar, adicción a drogas, episodios de agresividad e impulsividad en el entorno familiar, abandono de los estudios y, en algunos casos, mantienen relaciones afectivas y sexuales con adultos con problemas. En estos casos, los padres, al verse desbordados para controlar la situación, solicitan ayuda a la Administración.

En ocasiones decidieron seguir el consejo de dejar a su hija/o bajo tutela administrativa para que ingresara en un centro en el que pudiera recibir un tratamiento adecuado a sus problemas psíquicos y físicos. Pero, en muchos de esos casos, los interesados se dirigen a esta Institución manifestando su disconformidad con la forma en que está siendo atendido

su hijo, denunciando fugas de los centros de menores o restricciones a su derecho de visitas.

Otras veces, los interesados solicitan la intervención de esta Institución ante la Administración que ha declarado a sus hijos en situación legal de desamparo, asumiendo su tutela y guarda. En sus declaraciones los interesados afirman que los niños fueron separados de la familia y acogidos en un centro, sin que se permita a los padres u otros familiares relacionarse con ellos.

Dado el carácter técnico de los informes que sustentan las resoluciones de la Administración en materia tan difícil como es valorar el mejor interés del menor, no resulta posible su análisis y valoración por parte de esta Institución, al objeto de determinar la existencia o no de determinada situación familiar, por lo que sólo procede nuestra intervención para comprobar que se ha respetado la normativa reguladora en esta materia, que las notificaciones han sido adecuadas y no se han producido demoras o cualquier otro tipo de anomalías en los trámites seguidos al efecto.

Por ello, se han dado por finalizadas las actuaciones al informar la Administración competente de los motivos que fundamentan su resolución y de los trámites e informes elaborados al respecto. Y también, en muchos casos, al comprobar que se ha iniciado un procedimiento judicial de oposición a la tutela de la Administración. En algún caso, se nos ha remitido información señalando que los menores están estabilizando su estado de ánimo, reelaboran situaciones de duelo y pérdidas afectivas, y están desarrollando progresivamente una cierta capacidad y estrategias para enfrentarse a futuras dificultades. En otros casos, se informa de las actuaciones en curso para buscar alternativas de futuro más estables para los menores, al considerar poco probable que la familia modifique sus hábitos y las causas que dieron lugar al desamparo (08001553,

08001866, 08005192, 08006248, 08013915, 08017230, 08019086, 08024022 y 09003210).

El acogimiento familiar de menores, cuando sus familias no pueden hacerse cargo de ellos, es una de las formas más adecuadas para garantizar que los niños puedan beneficiarse de cuidados que sustituyan los de su familia, según el artículo 20 de la Convención de los Derechos del Niño. Por ello, entendemos que la Administración, que asume la tutela de un niño y debe buscarle un hogar adecuado, está obligada a trabajar con el máximo cuidado en estas situaciones para evitar que con su fracaso el menor se sienta rechazado y abandonado una vez más.

En este sentido, los padres de acogida deben contar con asesoramiento y orientación, conocer las circunstancias del niño y la mejor forma de afrontarlas y la Administración tiene que vigilar el buen funcionamiento de la acogida y adaptación del menor. Todas estas premisas no se dieron en el caso del acogimiento de un niño de 5 años, cuyos acogedores se vieron sorprendidos a los cuatros meses de vivir el niño con ellos, por el padre biológico, extremadamente violento, que había tenido conocimiento de su dirección y les amenazó a ellos y al pequeño. La familia de acogida denunciaba que nadie les había informado de la oposición del padre al acogimiento y menos aún de su carácter violento. Además, consideraban inadmisible que el padre hubiera accedido a sus datos y a su dirección, lo que supuso que el niño no pudiera seguir con ellos, que temen por su propia seguridad y la de sus dos hijos.

En la información remitida por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, se limitaba a afirmar que “por motivos desconocidos pero, en todo caso, ajenos al Instituto Madrileño del Menor y la Familia, el padre del menor consiguió averiguar la identidad y el domicilio de los acogedores”.

Desde el primer momento se intentó advertir al padre del menor de sus obligaciones de abstenerse de toda comunicación con respecto a la familia acogedora, no siendo posible debido a su especial problemática personal. Ante las dificultades vividas por la familia, a causa de esta situación, decidió desistir del acogimiento del niño, siendo el menor ingresado en una residencia infantil. El padre fue notificado de que se había procedido al cambio de los guardadores, al objeto de que dejara de merodear por el domicilio de los acogedores.

Con posterioridad, se han tomado nuevas decisiones sobre las medidas adecuadas para poder salvaguardar el interés superior del menor y evitar que pueda repetirse en el futuro una situación semejante. Las nuevas medidas se encuentran actualmente en trámite de ejecución y supervisión por los Juzgados de Familia de Madrid (09004151).

La falta de atención adecuada a una menor tutelada por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, motivó la queja presentada ante esta Institución por la directora de un centro educativo al que había asistido la niña. La alumna, ya desde los años iniciales de su escolarización, presentaba un comportamiento alterado motivado por las carencias emocionales causadas por los desajustes sociofamiliares que determinaron la declaración de desamparo.

Tras su expulsión del centro educativo, la alumna había permanecido en el hogar de menores, con atención domiciliaria a cargo de un profesor que le dedicaba cinco horas a la semana, medida que podría juzgarse adecuada siempre que se estableciese con carácter transitorio, y reducida al tiempo mínimo imprescindible para resolver sobre la fórmula de escolarización y atención más adecuada para la niña. Sin embargo, su prolongación en el tiempo debe valorarse de forma muy negativa desde el punto de vista de su contribución a la integración escolar y social de la menor y de la continuidad de la atención educativa específica que venía recibiendo en el ámbito del centro.

Con una demora de siete meses desde que se solicitó la información, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, y la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de la Comunidad Autónoma de Canarias remitieron los preceptivos informes en los que se ponía de manifiesto que la niña había sido trasladada a un centro de menores de Barcelona que se considera puede prestarle una atención más adecuada a su perfil específico, teniendo en cuenta la carencia de recursos en la comunidad autónoma. Se siguieron actuaciones sobre la situación de la niña, y los proyectos en curso para crear recursos adecuados en esa comunidad autónoma.

Al mismo tiempo, se proponía a la Consejería de Educación que estudiase la posibilidad de implantar en su ámbito de gestión centros de día, que permitan atender de manera más completa y adecuada las necesidades médicas y educativas de los alumnos con necesidades especiales y problemas de conducta. La consejería significó que está en estudio la puesta en marcha de unidades piloto para la atención de alumnado de centros ordinarios con graves trastornos de conducta, de forma coordinada con la Consejería de Sanidad.

Las actuaciones se dieron por concluidas, al constatar que la menor se encontraba ya en la Comunidad Canaria, en un centro específico del Gobierno de Canarias gestionado por los Hermanos de la Cruz Blanca y ubicado en La Laguna, donde recibe visitas de la madre y se considera que progresa favorablemente.

Asimismo se verificó que se ha abierto un centro para menores con problemas de conducta, en Las Palmas de Gran Canaria, gestionado por la Fundación O'Belén y con un seguimiento exhaustivo por parte del equipo técnico de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias. Este centro cuenta con 20 plazas, y un compromiso de implicación por parte de la Consejería competente en

materia de Educación, así como la de Sanidad. Por lo que respecta a la puesta en funcionamiento de un centro en Tenerife, estaba pendiente de contratación para la construcción de las instalaciones (07023232).

9.1.1.4. Centros de protección de menores

Como ya es sabido, esta Institución elaboró un informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*, que se presentó, el pasado mes de febrero del 2009, ante la Comisión Mixta Congreso-Senado para las relaciones con el Defensor del Pueblo.

A través del referido informe, esta Institución pretendió aproximarse a la realidad de unos adolescentes que están ingresados en centros de acogimiento residencial porque necesitan una atención especializada para el tratamiento de sus problemas, y llegó a la conclusión de que los modelos de intervención que se vienen desarrollando actualmente no están cumpliendo los objetivos que deberían perseguir, adolecen de una alarmante falta de garantías de los derechos de los menores y limitan en muchos casos sus posibilidades de desarrollo.

Es importante, y así se trasladó a las distintas administraciones, aunar esfuerzos para que se realicen las investigaciones que procedan y se lleven a cabo los debates y estudios oportunos que permitan conocer cuáles son las mejores fórmulas para la intervención con los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social. Todo ello al objeto de adoptar las decisiones y programas adecuados que permitan potenciar la acción social sobre la infancia desvalida, y establecer criterios de calidad y buenas prácticas en la atención a los menores, para favorecer el desarrollo integral de los menores.

Pues bien, transcurrido un tiempo prudencial desde la presentación oficial del referido informe, el Defensor del Pueblo estimó conveniente efectuar un seguimiento de las recomendaciones formuladas a las distintas administraciones públicas, con el fin de verificar su aceptación y conocer las posibles medidas adoptadas para dar cumplimiento a las recomendaciones de nuestro estudio.

A fecha de la elaboración del presente Informe anual, la mayoría de las administraciones han respondido detalladamente sobre las actuaciones emprendidas como consecuencia de las recomendaciones que se recogen en el referido informe. Es bueno reseñar que las entidades públicas son cada vez más conscientes de los problemas que plantea el actual modelo de acogimiento residencial, y están trabajando por conseguir el nivel de calidad necesario para garantizar una adecuada protección y atención a todos los menores que sufren este tipo de problemas, cualquiera que sea su nivel de gravedad o su situación social, familiar o jurídica.

Todas las administraciones que han respondido a la queja de oficio iniciada, valoran muy positivamente las propuestas y recomendaciones formuladas por esta Institución (a destacar, Andalucía, Castilla-La Mancha, la Diputación Foral de Álava y Aragón), en particular las de carácter general, y sobre todo las referidas al desarrollo de políticas de prevención, a la coordinación de todos los actores implicados en la atención a estos menores, al marco regulador común, a la armonización de los protocolos, de la normativa, y de los reglamentos, etcétera.

En concreto, las principales medidas adoptadas por las entidades públicas competentes en las distintas comunidades autónomas son, entre otras, las siguientes:

- La Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha ha abordado un cambio sustantivo en el modelo de gestión (debido al carácter

altamente especializado que requiere la atención de estos menores), y en el nuevo plan diseñado por esta comunidad, los centros pasan a ser de titularidad y gestión pública. Es de reseñar la clausura de los centros Nuestra Señora de la Paz y Casa Joven de titularidad pública y gestión privada. Además, en el nuevo modelo de gestión, estos recursos no están únicamente vinculados al circuito de programas de protección de menores, sino en torno al área socio-sanitaria. En línea con este nuevo enfoque, en septiembre de 2009 se inauguró el centro socio-sanitario de atención especializada de menores de Toledo, y en un futuro, se prevé la creación de otros nuevos. Existe un documento técnico consensuado que concreta el proyecto de intervención y el régimen de convivencia en estos centros socio-sanitarios de atención especializada de menores, que enfatiza más la participación de los menores e insiste en reforzar sus derechos.

- La Comunidad Autónoma de Andalucía está trabajando en mejorar la coordinación en la actuación de todos los actores implicados en la atención a estos menores, desde todos los ámbitos y disciplinas, protocolizando actuaciones con objeto de conseguir una cooperación más eficaz entre las administraciones con competencia en la materia. Además, se está realizando un importante esfuerzo desde el ámbito de la prevención familiar y detección temprana de los trastornos del comportamiento.

- La Región de Murcia ha mantenido reuniones con responsables de la Consejería de Educación para conseguir una atención educativa en los centros, coordinada por un profesor cualificado para el desempeño de las funciones docentes. Asimismo está trabajando en la adecuación del lenguaje del contenido del Reglamento interno de los centros para su mejor comprensión por los menores. Además, se está informando expresamente a los menores de la existencia de hojas de reclamación tipificadas por el Servicio de Inspección y del derecho de los mismos a contactar telefónicamente con el técnico de la Dirección General de la

Familia y el Menor asignado al centro y con la Fiscalía de Menores, si así lo pidiera.

- La Comunitat Valenciana ha constituido un grupo de trabajo y estudio integrado por profesionales de los centros y representantes de las direcciones territoriales de Bienestar Social y de la Familia, con el fin de elaborar un documento para la atención a menores con problemas de conducta, dentro del Sistema de Protección de Menores. Además, en marzo de 2009, se instó a las Direcciones Territoriales de Bienestar, y así lo hacen, para que cuando los menores sean ingresados, o vayan a ser ingresados, en los centros citados, se requiera la autorización judicial de internamiento, de conformidad con el artículo 271.1 del Código Civil, mediante el procedimiento de jurisdicción voluntaria.

- La Diputación General de Aragón ha iniciado actuaciones en aquellos aspectos susceptibles de mejora, y está elaborando el Plan integral de infancia y adolescencia de Aragón que tratará de facilitar, entre otros aspectos, la coordinación entre los organismos de sanidad, de educación y de servicios sociales.

- El Cabildo Insular de Gran Canaria procura cumplir todas y cada una de las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo que, conforme a las transferencias efectuadas al Gobierno de Canarias, le corresponden. Sin embargo, tiene dificultades económicas para poder dotar a la red de centros de más calidad en la atención educativa, debido principalmente a la lentitud procedimental en las relaciones institucionales y a la duplicidad de funciones entre el Cabildo y el Gobierno de Canarias.

- La Diputación Foral de Álava se ha visto obligada a modificar la ubicación del centro Sansoheta, y aunque el programa se desarrolla provisionalmente en otras instalaciones forales, para el primer semestre de 2010 está prevista la inauguración de un nuevo centro construido para

albergar y trabajar con estos menores, que contará con más plazas residenciales dada la demanda creciente. Se pretende potenciar las políticas de prevención del desarrollo de conductas problemáticas, diversificar los programas de preservación e intervención familiar especializada en los niveles de desprotección leve y grave, y se ha firmado un convenio entre esta Diputación y el Consorcio para la Educación Compensatoria y la Inserción sociolaboral de Vitoria-Gasteiz y Álava (jóvenes 16 a 21 años). Agradecen enormemente las recomendaciones sobre la definición de protocolos comunes y la consecución de una intervención armónica, y comparten la necesidad de impulsar estas acciones en el ámbito de la salud mental.

- La Junta de Extremadura carece de centros de este tipo; no obstante, se está planteando la posibilidad de crear plazas de concierto permanente en algún centro, así como la creación de un recurso residencial especializado propio, debido a la demanda existente. En 2010, se van a celebrar convenios de colaboración con dos asociaciones para la gestión de recursos residenciales para menores jóvenes con especiales problemas conductuales.

- El Consell Insular de Mallorca carece de centros de este tipo; sin embargo está prevista la creación de un centro de atención terapéutica para el año 2011, e insta a los gobiernos de la Comunidad para que den apoyo a los proyectos de prevención.

- La Comunidad Autónoma de las Illes Balears ha creado, como proyecto piloto en la isla de Mallorca y en colaboración con las Consejerías competentes en Educación, Salud y Servicios Sociales, una unidad terapéutica educativa de apoyo que funciona como una estructura que proporciona atención integral y específica a una población con un problemas conductuales graves de base psicopatológica y trastornos mentales, la cual valora la importancia que tiene el contexto escolar como factor de normalización.

En conclusión cabe afirmar que la mayor parte de las comunidades están adoptando iniciativas y proyectos para mejorar la calidad en la atención residencial de este tipo de centros.

En otro orden de cosas, también es importante mencionar que se ha creado un grupo de trabajo promovido por el Ministerio de Sanidad y Política Social, conforme a lo anunciado por el Gobierno en el debate sobre el Estado de la Nación, previo acuerdo de los directores generales de todas las Consejerías competentes. En la actualidad se encuentra en fase de deliberación y está estudiando la viabilidad de elaborar un "Protocolo sobre intervención en centros de protección de menores con trastornos de conducta". Por ello, esta Institución, al objeto de conocer las posibles medidas adoptadas por ese ministerio, inició, el pasado mes de diciembre de 2009, una investigación de oficio con el mencionado departamento.

Es importante reseñar también que la Fiscalía General del Estado respaldó el informe del Defensor del Pueblo, ordenando que se abriesen diligencias preprocesales a fin de depurar posibles responsabilidades por los hechos denunciados en el informe, y aprobó un protocolo de actuación, en materia de inspección de los centros de acogida de menores, para su cumplimiento por parte de las secciones de menores de las fiscalías de las respectivas audiencias provinciales.

Por otra parte, es preciso mencionar que el Comité Europeo contra la Tortura, en sus Observaciones finales, y tras el examen de los informes presentados por los Estados partes en virtud del artículo 19 de la Convención contra la Tortura, para su 43º período de sesiones, señala que "lamenta la falta de información suficiente sobre las medidas adoptadas para responder a las serias preocupaciones expresadas por el Defensor del Pueblo en su informe de 2009 sobre las condiciones en los centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social. En particular, al Comité le preocupan las alegaciones de

la práctica de aislamiento en muchos de estos centros, así como de una administración de fármacos que se realizaría sin adecuadas garantías (artículos 11 y 12). El Estado parte debería tomar las medidas necesarias para asegurar unas condiciones humanas y dignas en los centros de protección de menores con trastorno de conducta y en dificultad social. El Estado parte debería también investigar exhaustivamente todas alegaciones de abusos o malos tratos cometidos en estos centros".

Es importante señalar que la publicación del mencionado informe suscitó un gran interés social, por lo que, en el marco de los cursos de verano de El Escorial de la Universidad Complutense de Madrid, el Defensor del Pueblo organizó un seminario sobre centros de menores, con la participación de administraciones, instituciones diversas y trabajadores de centros. Asimismo la participación institucional en múltiples foros, seminarios y encuentros en relación con el informe ha sido continua a lo largo de todo el año 2009.

Algunas de las repercusiones concretas que ha suscitado nuestro informe, han sido:

- El cierre del centro Tetuán en Madrid (julio de 2007), tras la visita realizada por esta Institución.

- Cierre de los centros Nuestra Señora de la Paz (septiembre 2009), y Casa Joven (octubre 2009), en Castilla-La Mancha, y traslado de los menores al nuevo Centro socio-sanitario de atención especializada de menores de Toledo.

- Retirada de subvenciones, tanto públicas como privadas, y conciertos con entidades que no han sido bien valoradas en nuestro informe. A este respecto, cabe resaltar que, el 29 de febrero de 2009, el Ayuntamiento de la ciudad de Murcia paralizó la propuesta de cesión de terrenos a la Fundación O'Belén para la construcción de un nuevo centro

de protección de menores en Murcia. Por su parte, el pleno de la Diputación de Guadalajara ha acordado recientemente (el 20 de noviembre) dejar de formar parte del Patronato de la Fundación O' Belén.

- Asimismo y de manera informal, nos han llegado informaciones sobre la mejora en la calidad de la atención dispensada a los menores en algunos centros (por ejemplo, han sido clausuradas o acondicionadas las celdas de aislamiento de algunos centros) y, en cierto modo -dato que resulta particularmente relevante- se ha roto la sensación de impunidad que existía en las actuaciones dentro de los centros.

Para finalizar, es preciso destacar que a raíz de la publicación del informe sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*, numerosos familiares de menores acogidos en estos centros, los propios menores, así como jóvenes que estuvieron en su día acogidos en algún centro de estas características, se han dirigido al Defensor del Pueblo agradeciendo la actuación de esta Institución en este tema de tan hondo calado social, y destacando la "valentía" de haber sacado a la luz hechos o irregularidades que, hasta la publicación del informe, habían permanecido en la invisibilidad.

Todo ello no obsta para que lamentablemente, sigan llegando a esta Institución quejas en las que continúan denunciándose irregularidades en el sistema de protección de menores y vulneraciones de los derechos de los niños ingresados en estos centros, situaciones que tanto los poderes públicos como las entidades gestoras de los centros deben evitar a toda costa, y ante las que no puede permanecer impasible una Institución como el Defensor del Pueblo, en su condición de garante de los derechos de los menores, que seguirá trabajando arduamente por salvaguardarlos.

Por ello, debemos instar una vez mas a la adopción de medidas urgentes para revisar un sistema de protección que no esta dando los resultados deseados, no siempre es satisfactorio para los educadores, y en

muy pocos casos para los educandos, que manifiestan un elevado índice de insatisfacción, tanto durante su permanencia en estos recursos de acogida, como cuando, al cumplir los 18 años, han de abandonar el centro aunque no hayan superado su programa de intervención terapéutica.

El suicidio de dos menores tutelados por la Administración pública y residentes en sendos centros de protección de menores, dio lugar a iniciar investigaciones de oficio por parte de esta Institución, que, ante la gravedad de los hechos, estimó necesario recabar de las administraciones competentes información acerca de las actuaciones que motivaron el ingreso de los menores en sus respectivos centros, así como del resultado de las investigaciones llevadas a cabo en torno a estos sucesos.

En diciembre de 2008, se produjo el ahorcamiento, en extrañas circunstancias, de un menor marroquí de 13 años de edad, que estaba ingresado en el centro de atención psicosocial "Picón de Jarama", cuya gestión es compartida por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y la Fundación Internacional O'Belén.

La mencionada Administración informó de que el menor había sido tutelado mediante resolución de 21 de agosto de 2008, y que, en un primer momento, el menor ingresó en el Centro de Acogida Isabel Clara Eugenia, pero, ante sus problemas de comportamiento –puestos de manifiesto también por los responsables del centro escolar donde cursaba primero de educación secundaria- y sus dificultades para adaptarse a la convivencia, el Instituto Madrileño del Menor y la Familia acordó su traslado, el 18 de noviembre de 2008, al centro de atención psicosocial Picón de Jarama.

Al respecto, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales ha señalado que, en las primeras entrevistas diagnósticas, tras el ingreso en el mencionado centro, no se extrajo ningún dato del que pudiera desprenderse una ideación autolítica por parte del menor. No obstante, el

menor comenzaba a mostrar indicios de oposicionismo y comportamientos muy disruptivos.

El Juzgado número 6 de Torrejón de Ardoz (Madrid) procedió a la apertura de diligencias previas, una vez practicadas las cuales, se solicitó el archivo provisional del expediente, remitiéndose a la Fiscalía para su informe pertinente (08021711).

En abril de 2009, tuvo lugar el fallecimiento de una menor de 14 años, al arrojarse de un vehículo en marcha cuando era conducida al centro de menores Casa Joven, de Azuqueca de Henares (Guadalajara), gestionado por la Fundación internacional O'Belén.

En el informe remitido al respecto por la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se detallan, en primer lugar, las actuaciones llevadas a cabo como consecuencia de las recomendaciones formuladas en el informe del Defensor del Pueblo sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*, y, en segundo término, se traslada información referida a la menor fallecida, a su evolución en el centro Casa Joven, y a determinadas circunstancias en torno a su muerte.

Esta Institución viene prestando una singular atención a las medidas de vigilancia y seguridad que se adoptan en los centros de protección de menores para el adecuado control de los mismos, en cuyo marco adquieren una especial dimensión los casos en los que existen antecedentes de menores con graves trastornos psiquiátricos, o intentos de autolisis.

A este respecto, es importante tener presente que la jurisprudencia ha venido estableciendo unos estándares en relación con el funcionamiento de los servicios públicos para apreciar la responsabilidad de las administraciones públicas en los casos de suicidio de personas

sometidas a relaciones de especial dependencia, custodia o vigilancia. Más en concreto, la jurisprudencia determina la regularidad del servicio en función de que la Administración sea capaz de prever o advertir esas tendencias suicidas, a partir de lo cual se deduciría un deber de actividad o de hacer, es decir, de puesta de medios concretada en una vigilancia inmediata, continua, eficaz y adecuada. A ello se une la apreciación de circunstancias que representan una anormal prestación del servicio público como pueden ser, por ejemplo, lo inadecuado del transporte de un paciente, la no advertencia de tendencias suicidas, o la falta de controles médicos durante un período determinado.

En esta misma línea, el Tribunal Supremo ha declarado que, para los pacientes con tendencias suicidas o autolesivas, y con independencia de la medicación adecuada, se hacen precisas una serie de medidas de vigilancia o control específico, destacando que el rigor de la diligencia y cuidados requeridos y exigibles debe acentuarse cuando los propósitos suicidas del paciente pueden detectarse en función de sus antecedentes y su evolución clínica y psicopatológica.

En suma, ante determinados cuadros clínicos, resulta imprescindible poner en juego medios humanos y materiales de seguridad y vigilancia que garanticen los bienes jurídicos superiores que suponen la vida e integridad física de los menores.

Pues bien, en conexión con lo expuesto resulta patente que, en el caso del fatal desenlace de la menor, no fueron suficientes ni eficaces las medidas de seguridad adoptadas durante su traslado al centro de menores en el que se hallaba acogida, ni tampoco se tomaron precauciones para garantizar la ingesta responsable de la medicación por parte de la menor durante el período vacacional.

Con fundamento en lo anteriormente descrito, el Defensor del Pueblo consideró necesario dirigir a la mencionada consejería una recomendación con el siguiente contenido:

1ª) Que, por esa Consejería de Salud y Bienestar Social, se valore la conveniencia de adoptar las medidas oportunas en orden a extremar la vigilancia y seguridad de los menores con trastornos de conducta, acogidos en los centros de protección de esa comunidad, especialmente en aquellos supuestos en los que estén diagnosticados de graves trastornos psiquiátricos, peligro de autolisis, o existan en su historia clínica antecedentes que puedan suponer un indicio de tal peligro.

2ª) Que, en consonancia con lo anterior, se elabore un protocolo de actuaciones a seguir por los profesionales que trabajan en los centros de protección de menores con trastornos de conducta, en relación con la vigilancia y seguridad de dichos menores cuando adolezcan de graves patologías psiquiátricas.

La recomendación fue aceptada y la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha procedió a la clausura del centro Casa Joven, de Azuqueca de Henares, en el que se hallaba acogida la menor (09007398).

9.1.1.5. Familias numerosas

En el informe de 2008, se dejaba constancia de la existencia de dos problemas en la aplicación de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas. En primer lugar, resulta necesario denunciar el reiterado incumplimiento por parte del Gobierno de lo dispuesto en la disposición adicional septuagésima de la Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008, que fue reiterado en la disposición adicional sexagésima cuarta de la Ley

2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009, para cuyo cumplimiento, la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010, concede el plazo de un mes desde su entrada en vigor.

Se trata de llevar a cabo las oportunas reformas para que las familias monoparentales con dos hijos a cargo, así como las familias con cónyuge discapacitado y dos hijos a cargo, tengan la consideración de familia numerosa, tal como ha solicitado reiteradamente esta Institución.

Por otra parte, es menester reiterar la conveniencia de revisar el texto vigente de la citada ley a fin de procurar una aplicación igual en todas las comunidades autónomas. Como se recordará, al menos la mitad de las comunidades extienden el título de familia numerosa a las parejas de hecho, cuando acrediten su convivencia o estén inscritas en el Registro Autonómico de Parejas de Hecho, mientras en otras, se incluye únicamente un ascendiente como beneficiario (08011753, 08011833, 08023558, 09006827, 09008313, 09011956, 09012522 y 09016161).

9.1.2. Personas con discapacidad

9.1.2.1. Accesibilidad

Como se ha puesto de manifiesto en los sucesivos informes presentados ante las Cortes Generales, son muchos los esfuerzos realizados y avances logrados, tanto por Renfe Operadora como por Adif, a fin de alcanzar la plena accesibilidad de las personas discapacitadas en el transporte ferroviario.

A pesar de ello, continúan llegando quejas de ciudadanos que manifiestan su malestar porque la estación de trenes de su municipio o los trenes que precisan coger para realizar sus desplazamientos no se

encuentran convenientemente adaptados, lo que dificulta o impide su uso por personas con movilidad reducida.

Una de las cuestiones que ha sido motivo de varias quejas a lo largo del año 2009, se refiere a los problemas generados por la utilización de sillas de ruedas eléctricas o no plegables.

Los espacios asignados para las sillas de ruedas en los trenes y las medidas de éstas están regulados por la Unión Europea en la "Decisión de la Comisión, de 21 de diciembre de 2007, sobre la especificación técnica de interoperabilidad relativa a las 'personas de movilidad reducida' en los sistemas ferroviarios transeuropeos convencional y de alta velocidad", así como por el 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.

En base a dicha normativa, la Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad recoge dos posibilidades de viaje para las personas que utilizan sillas de ruedas:

- En la plaza específica para personas en silla de ruedas: el cliente viaja en su propia silla de ruedas, que es situada en el espacio habilitado al efecto. Los sistemas de seguridad de estas plazas (anclajes, cinturones de seguridad, etc.) están diseñados para una silla de ruedas convencional, tal y como establece la normativa vigente.

- En plaza convencional: el cliente puede ser acomodado en una plaza convencional, en el caso de que la silla de ruedas sea plegable y se adapte a las dimensiones establecidas.

No obstante, a fin de facilitar un servicio personalizado a las personas con discapacidad con necesidades especiales, ante situaciones

no recogidas en la normativa que regula el acceso al transporte ferroviario de las personas con discapacidad, Renfe Operadora ha creado la Oficina central de atención del servicio Atendo, en la que se analizan las necesidades de los viajeros y, de ser posible, les ofrecen una solución de viaje de manera particular y excepcional.

Es el caso de dos ciudadanas, con grado III, nivel 1 de dependencia, y que precisaban sillas de ruedas eléctricas para su movilidad, que debido a su asistencia como ponentes en el II Congreso Nacional de Comunicación Aumentativa, Comunicación y Tecnología para la Vida, debían realizar el trayecto San Sebastián-Zaragoza-San Sebastián.

Sin embargo, consultadas la oficina de Renfe en San Sebastián y la Oficina central de atención, fueron informados de que sólo existía un tren al día que realizase la mencionada ruta, y que únicamente disponía de una plaza para silla de batería, por lo que, para viajar juntas el mismo día, una de ellas debía utilizar una silla de ruedas manual, con los inconvenientes que para personas con su discapacidad ello supone.

La Secretaría de Estado de Transportes del Ministerio de Fomento participó que, en la actualidad, existen 2 trenes diarios, producto Alvia, que realizan el trayecto San Sebastián-Zaragoza y viceversa. Estos trenes tienen una longitud de 107,36 metros, por lo que disponen de una plaza específica para personas en silla de ruedas, cumpliendo lo dispuesto en los mencionados Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre y Decisión 2008/164/CE de la Comisión, de 21 de diciembre de 2007.

No obstante, tras conocer las necesidades de las interesadas, la Oficina central de atención adoptó una solución excepcional en consonancia con las mismas. De esta manera, las interesadas adquirieron sus billetes para realizar su viaje y se atendieron las solicitudes de asistencia para la subida, acomodación y bajada de los trenes. No obstante, el día del viaje de ida, debido al descarrilamiento de un tren, se

encontraba cortada la circulación en este trayecto, y los viajeros debieron ser transbordados en autobús desde San Sebastián a Zaragoza. Para las interesadas, a través del Centro de Gestión de AV-LD y de la Oficina central de atención del servicio Atendo, se facilitaron 2 eurotaxis desde San Sebastián hasta Zaragoza (09013982).

En otra queja presentada ante el Defensor del Pueblo, la interesada, que tenía una minusvalía del 76 por 100, exponía que, al informarse en el teléfono de atención a viajeros con discapacidad de Renfe sobre el trayecto A Coruña-Zamora con una silla de ruedas eléctrica, le comunicaron que los trenes con destino a Zamora no disponían de plazas específicas para personas con movilidad reducida que viajan en silla de ruedas y no puedan cambiarse a un asiento. Tampoco los pasillos o aseos son accesibles, debiendo el viajero con discapacidad permanecer inmóvil en su asiento durante las cinco horas del trayecto, teniendo que dejar la silla de ruedas entre vagón y vagón, y ayudándole el personal a colocarse en su asiento.

A pesar de las incomodidades que suponía todo ello, la interesada aceptó las condiciones desfavorables del viaje al no disponer de otro transporte público accesible para viajar a Zamora.

Sin embargo, tras comprar los billetes, le comunicaron que había que proceder a su devolución, ya que, al no poderse plegar la silla de ruedas eléctrica, no había lugar para guardarla durante el viaje, y entre los vagones no podía ir por motivos de seguridad.

Solicitado el pertinente informe por esta Institución, la Secretaría de Estado de Transportes participó que el tren diurno que realiza el trayecto diario entre A Coruña y Zamora está incluido en el plan de accesibilidad de Renfe Operadora, estando ya aprobada la inversión para su adaptación, por lo que se esperaba que la misma finalizase, al menos,

ocho años antes del período obligatorio establecido por el Real Decreto 1544/2007.

Sin perjuicio de lo anterior, la mencionada Secretaría manifestó la intención de ponerse en contacto con la interesada, a fin de tratar su caso de manera específica e intentar analizar la viabilidad de una solución personalizada (09004531).

Solución excepcional se facilitó también a un ciudadano con una minusvalía del 70 por 100 al que, en principio, se denegó la posibilidad de que realizase el trayecto Zaragoza-Madrid en AVE, debido a que los anclajes de seguridad no pueden utilizarse en el tipo de silla eléctrica que utilizaba (09019591).

En el curso de la tramitación de otra queja, se puso de manifiesto el conflicto entre dos administraciones respecto a la obligación del mantenimiento de una pasarela. La interesada denunciaba su mal estado, así como la existencia de barreras arquitectónicas en el puente que une el barrio de Soto de Abajo con el centro de la villa de Trubia, en el municipio de Oviedo.

Con fecha 30 de octubre de 1998, el Ayuntamiento de Oviedo, Cinturón Verde de Oviedo S. A. y Renfe (hoy Adif) suscribieron un protocolo de colaboración "para la mejora de los servicios ferroviarios en Oviedo, la integración de la estación y la mejora de la red viaria de Trubia". En el mismo, Renfe asumía las obligaciones de ceder al Ayuntamiento el puente metálico sobre el río Nalón, para destinarlo a uso peatonal.

Iniciada una investigación al respecto con Adif, esta entidad alegaba que la vigencia del protocolo se encontraba supeditada, de conformidad con lo establecido en su estipulación decimotercera, a la ratificación de los

órganos de gobierno de las respectivas entidades firmantes, y que el protocolo nunca llegó a ser formalmente ratificado por Renfe.

No obstante se manifestaba que, en aras de la colaboración interadministrativa, se habían llevado a cabo determinadas actuaciones a las que se hacía referencia en el mismo, no habiéndose alcanzado, pese a la disposición de Adif para ello, acuerdo alguno para la cesión del puente metálico con pasarela peatonal sobre el río Nalón, objeto de la queja. Se señalaba que, al no estar esta instalación actualmente afecta a ningún tipo de servicio público, ni ferroviario ni de ninguna otra naturaleza, ni ser un vial público, no se realizaba ninguna operación de mantenimiento del puente.

Por tanto, se pretendía ceder al Ayuntamiento de Oviedo la referida instalación, en el estado actual, para destinarla a uso público, con una vinculación específica de viario municipal. En cualquier caso, Adif sostenía que no estaba obligada en modo alguno a acondicionar esta instalación ferroviaria en desuso como "pasareIa peatonal".

Por su parte, en el informe remitido a esta Institución, el Ayuntamiento de Oviedo discrepaba respecto a la falta de vigencia del protocolo, dándose la circunstancia de que ese Ayuntamiento sí había cumplido con las obligaciones asumidas en el mismo.

En cualquier caso, entendía el Ayuntamiento que es obligación de los propietarios de terrenos y construcciones mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato públicos, con independencia de la utilidad que tales terrenos o construcciones les reporten, obligación que, en Asturias, se encuentra recogida en el artículo 142 del texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de ordenación del territorio y urbanismo, de 22 de abril de 2004.

Una vez estudiadas las alegaciones, tanto del referido Ayuntamiento, como de Adif, y en atención al mal estado de conservación de la citada pasarela y al interés general de los ciudadanos de Oviedo, el Defensor del Pueblo consideró procedente expresar a ambas administraciones la importancia de alcanzar un acuerdo que garantizase la seguridad de los vecinos de los municipios colindantes y el cumplimiento de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad recogidas en el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones (09005968).

La plena accesibilidad requiere un progresivo esfuerzo por parte de las administraciones públicas implicadas. Quienes sufren algún tipo de discapacidad, que en nuestro país suman más de 3,5 millones de personas y representan el 9 por 100 de la población –según datos del Instituto Nacional de Estadística-, se encuentran con barreras y obstáculos que dificultan o incluso impiden su integración social y laboral.

Tareas tan cotidianas como utilizar un taxi, acudir a correos, coger el autobús o acudir a una consulta sanitaria en un centro de atención primaria, resultan un reto para un importante sector de la población.

En una queja, un ciudadano manifestaba su malestar porque numerosos espacios de uso público del municipio de Ferrol (A Coruña) no cumplen las condiciones de accesibilidad establecidas por la Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas. Entre otras cuestiones, denunciaba que los paneles informativos instalados por el Consistorio para informar de las obras que estaban en marcha impedían el paso de las sillas de ruedas por la acera, así como las deficitarias

condiciones de seguridad de los autobuses públicos para las personas con movilidad reducida, al no disponer de anclajes o cinturones para fijar las sillas de ruedas.

El Ayuntamiento de Ferrol reconoció el deficitario estado de los espacios públicos en cuanto a la accesibilidad de personas con movilidad reducida, situación que se vería mejorada con la próxima aprobación de un "Plan de movilidad", y con los proyectos que se estaban llevando a cabo o estaban próximos a dar comienzo, así como con los trabajos del Plan E ya en marcha. Asimismo, el citado consistorio transmitió su disposición para buscar soluciones y tratar de resolver los problemas detectados.

Una vez estudiado todo lo anterior, se concluyó que, por parte del Ayuntamiento de Ferrol, se estaban tomando medidas para resolver el problema planteado, por lo que se procedió al cierre de las actuaciones iniciadas (09008507).

En similares términos se manifestaba el delegado del comité de empresa de una industria situada en el polígono de Simancas, Madrid. A raíz del accidente sufrido por una compañera discapacitada en la estación de metro de Suances, de Madrid, el mencionado comité de empresa presentó 700 firmas ante el Ayuntamiento y la Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid, demandando la accesibilidad de las estaciones de metro próximas y la eliminación de obstáculos y barreras arquitectónicas en las calles colindantes, sin haber recibido respuesta alguna en el momento de dirigirse a esta Institución.

A este respecto, el interesado señalaba que, en la mencionada zona, se sitúa un volumen muy alto de empresas, algunas de las cuales son centros especiales de empleo, por lo que el problema afectaba a un gran número de personas con movilidad reducida.

En atención a lo expuesto, se iniciaron sendas investigaciones con Metro de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, respecto a la accesibilidad de las estaciones de metro próximas al polígono de Simancas y a los obstáculos y barreras arquitectónicas en las calles colindantes.

Por lo que se refiere a las condiciones de accesibilidad de las estaciones de Metro de Madrid, se destaca la finalización de las obras de implantación de ascensores en 28 estaciones más, la adopción de medidas complementarias en el resto de las estaciones, la elaboración de nuevos proyectos de implantación de ascensores y la continuación de los trabajos de progresiva ampliación de la red.

Por su parte, el Ayuntamiento de Madrid participó a esta Institución las actuaciones realizadas por la Unidad Integral de Policía del Distrito de San Blas respecto a los problemas de movilidad peatonal en la mencionada zona, asegurando que, en ese momento, ya no existía ningún tipo de obstáculo que impidiese de forma grave la movilidad de ninguna persona (09013326).

A raíz de la comparecencia de un ciudadano denunciando el, a su juicio, insuficiente mantenimiento que se realiza de los accesos por ascensor a las diferentes estaciones de metro, se inició una investigación con Metro de Madrid, S. A. sobre la accesibilidad de las estaciones.

A este respecto, la mencionada entidad señalaba que, pese a las dificultades intrínsecas que en esta materia presenta un medio de transporte cuyas instalaciones se encuentran bajo tierra, y que han ido siendo construidas en épocas y con criterios de diseño muy dispares, se está realizando un importante esfuerzo por dotar a la red de la mayor accesibilidad posible. A tal fin, las nuevas estaciones abiertas tras la finalización del plan de ampliación 2003-2007 cuentan con ascensores y escaleras mecánicas, casi en la totalidad de las mismas, desde el nivel de la calle. Asimismo las estaciones más antiguas, cuyas condiciones

técnicas y arquitectónicas lo hacen racionalmente posible, están siendo dotadas de ascensores de modo progresivo.

Ello supone que, al estar situados en superficie algunos de los elementos mecánicos, como, por ejemplo, los ascensores, están menos protegidos frente a la lluvia y demás inclemencias meteorológicas. Y concretamente, cuando es el agua la que afecta al funcionamiento de la maquinaria los arreglos no pueden ser afrontados de modo inmediato, si se quiere garantizar la integridad física del personal de mantenimiento y respetar las normas de prevención de riesgos laborales sobre la materia.

Finalmente se hacía referencia a la colaboración de esa entidad con asociaciones y organizaciones de personas discapacitadas, las cuales aportan sus criterios y sugerencias para la definición de algunas de las soluciones de accesibilidad (08018752).

Las dificultades que tienen las personas usuarias de silla de ruedas y las de baja estatura, para hacer uso adecuado de los buzones de correos, originaron las oportunas actuaciones ante la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, remitiéndose a dicha entidad las propuestas y alternativas de mejora formuladas en el escrito de una asociación de minusválidos.

Se concluyeron las actuaciones, tras constatar la disposición del citado organismo para solucionar los problemas concretos que se le planteen al respecto. Se afirmaba en el informe remitido al Defensor del Pueblo que se analizarán de manera diferenciada, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes en cada caso concreto, los supuestos en los que proceda una colocación y ordenación diferente a lo establecido en la normativa reglamentaria, con el fin de facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida (08022643).

9.1.2.2. Tarjetas de aparcamiento

El interesado, titular de una tarjeta de estacionamiento para vehículos que transportan personas con movilidad reducida, manifestaba su disconformidad con la denegación por la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Orihuela (Alicante) de su solicitud de reserva de aparcamiento para conductores de movilidad reducida en las inmediaciones de su domicilio, por "no estar prevista la instalación de nuevas señales de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida de uso privativo, hasta que por la concejalía correspondiente se lleve a cabo un estudio para la debida regulación y ordenación de los referidos estacionamientos".

Solicitada información al respecto al Ayuntamiento de Orihuela, se informó a esta Institución de la aprobación de la ordenanza municipal sobre la accesibilidad al medio de las personas con capacidades de movilidad reducida en diciembre de 2007.

Posteriormente, el interesado presentó una nueva solicitud que fue de nuevo rechazada, en esta ocasión por no ser usuario de vehículo, de acuerdo con las comprobaciones efectuadas por la Policía local de Orihuela. A este respecto, se manifestaba que la citada ordenanza establece, como requisito, que los titulares de la tarjeta de estacionamiento sean conductores habituales de vehículos de su propiedad.

La ordenanza se aparta pues de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación, que dispone: "Las entidades locales proveerán a las personas con discapacidad de una tarjeta de estacionamiento cuya utilización permitirá que los vehículos que transporten al o a la titular de la misma puedan utilizar los aparcamientos

reservados y disfrutar de los derechos que sobre estacionamiento y aparcamiento establezcan los ayuntamientos en favor de tales personas".

La referida Ley 1/1998, de 5 de mayo, cumple así con la Recomendación del Consejo de la Unión Europea, de 4 de junio de 1998, sobre creación de una tarjeta de estacionamiento para las personas con discapacidad, la cual recomienda a los Estados miembros que se conceda el disfrute de la tarjeta de estacionamiento a las personas cuya discapacidad les origine una movilidad reducida, sin hacer distinción referida a que sean ellos mismos los que conduzcan el vehículo, sino únicamente a que se beneficien de esta discriminación positiva cuando tengan que realizar desplazamientos.

En atención de lo expuesto, el Defensor del Pueblo consideró necesario formular al Ayuntamiento de Orihuela una recomendación a fin de "que se revise la Ordenanza municipal sobre la accesibilidad al medio de las personas con capacidades de movilidad reducida, a fin adecuarla en todos sus términos a las previsiones contenidas en la Recomendación 98/376/CE del Consejo, de 4 de junio de 1998, sobre creación de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad" (08002083).

La falta de motivación suficiente en la resolución del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid), por la que se denegaba la colocación de placas de aparcamiento para personas con movilidad reducida en las proximidades del domicilio del interesado, aconsejó el inicio de actuaciones, que finalizaron al comunicar el referido ayuntamiento que procedía a revisar el expediente y, una vez comprobado que no había otras placas similares en las proximidades, concedió e instaló las placas solicitadas. No obstante lo anterior, el interesado volvió a comparecer ante esta Institución denunciando continuos incumplimientos por parte de otros conductores que, con tarjeta de discapacitados o sin ella, aparcaban en la plaza que tanto le había costado conseguir. Esta cuestión en cambio no pudo ser tramitada por no encontrarse dentro de nuestras competencias (09001160).

9.1.2.3. Centros residenciales

Como consecuencia de una noticia difundida en los medios de comunicación, según la cual existían 582 plazas vacías en diez centros para disminuidos psíquicos de la Comunidad de Madrid, a la espera de financiación pública por parte del Gobierno regional, esta Institución inició una investigación de oficio con la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

Al respecto, la mencionada consejería informó de que la situación administrativa de algunos de los centros citados en la noticia impedía, no sólo la financiación pública, sino la propia apertura de los mismos.

En todo caso, se señalaba que ya había comenzado la tramitación de los contratos de gestión de servicio público para concertar la gestión de 436 nuevas plazas en centros de atención a personas dependientes que reunían las condiciones requeridas, la mayoría de las cuales se han puesto en funcionamiento el pasado 1 de agosto de 2009.

Finalmente, se participaba que la red de plazas de atención a personas con discapacidad, pública y gratuita de la Comunidad de Madrid, asciende a 17.916, formando parte de esa red más del 98 por 100 de las plazas de atención a personas con discapacidad existentes en dicha comunidad autónoma (09011578).

También, se iniciaron actuaciones de oficio ante la misma consejería por las alarmantes noticias sobre alimentos con fecha caducada y otras deficiencias de carácter sanitario, detectadas en la residencia pública de atención a personas con discapacidad psíquica Dos de Mayo. En la información facilitada se reseñaba que las incidencias detectadas habían sido oportunamente subsanadas. Además, se dejaba constancia de que el

centro no presentaba en su historial ningún tipo de toxiinfección alimentaria. Este, como el resto de los centros de atención a personas con discapacidad, está sometido a controles periódicos.

Sin perjuicio de todo ello, se informaba de que, como nueva medida de control adicional, se ha aprobado, con fecha 6 de noviembre de 2009, Instrucción de Gerencia relativa a la gestión y recepción de pedidos alimentarios, así como de almacenamiento y control de alimentos en cámaras y almacenes (09018488).

La Asociación de Padres de Alumnos del CAMP de Mirasierra, de Madrid, solicitó la mediación de esta Institución para que sus hijos siguieran recibiendo la atención de un neurólogo especialista en epilepsia. Exponían que alrededor del 70 por 100 de los usuarios del CAMP tiene graves problemas de epilepsia. Por este motivo llevaban 11 años recibiendo en el centro la atención de un facultativo especialista en dicho trastorno que, junto con el servicio médico del centro, ha estado estudiando y tratando a cada chico con buenos resultados durante este tiempo.

No obstante lo anterior, y los buenos resultados logrados, que habían supuesto una disminución de la medicación de la mayor parte de los usuarios, se había dejado de facilitar esta atención. La queja se centraba, por una parte, en la disconformidad con el cese inmediato del servicio sin sustitución alguna y, sobre todo, en la falta absoluta de información que había sumido a los padres y responsables legales de los usuarios en una gran incertidumbre, ya que no sabían si la interrupción del servicio era temporal, o se trataba de una decisión de carácter definitivo y, en este último caso, qué fórmulas de oposición podían ejercitar.

En la información facilitada se hacía referencia a la finalización del programa de carácter anual que se había desarrollado a modo de estudio.

No obstante, en un segundo informe, se dejaba constancia de la solución favorable del problema, al haberse prorrogado el proyecto a la vista de sus buenos resultados (09005219).

El recurso de residencia para personas en proceso de deterioro es un dispositivo intermedio creado en la Comunidad de Madrid, al objeto de atender las nuevas necesidades surgidas por los procesos de envejecimiento prematuro, que permite mantener a personas que no presentan una grave discapacidad intelectual pero que experimentan un deterioro, o bien su discapacidad intelectual cursa acompañada de otras discapacidades añadidas.

En base al diagnóstico de grado de minusvalía de la afectada, del año 2006 -retraso mental ligero- asociado a problemas visuales y auditivos, se consideró adecuado conceder plaza en este recurso intermedio a la hija de los interesados, afectada de síndrome de Down y con un grado de minusvalía del 93 por 100, para la que solicitaban una plaza en centro residencial para atención de usuarios gravemente afectados.

Al no ingresar en la plaza adjudicada en el período de tiempo fijado, se procedió al archivo del expediente. Posteriormente, no obstante, los interesados volvieron a solicitar plaza, abriéndose un nuevo expediente y solicitando de nuevo al centro-base la aplicación del baremo correspondiente. En base al nuevo baremo, de septiembre de 2008, donde se aprecia no sólo retraso mental ligero, sino un trastorno cognitivo, se la incorporaba a la lista de demanda de personas con discapacidad intelectual en residencia con centro de día, encontrándose a la espera de plaza.

Estudiado todo lo anterior, esta Institución concluyó que la actuación de la Administración había sido correcta, al responder la adjudicación de plaza en residencia para personas con discapacidad

intelectual en proceso de envejecimiento y deterioro prematuro a la valoración efectuada por el centro base.

No obstante, se recordó a los interesados que, de acuerdo con la normativa reguladora, el acceso a las plazas se realiza independientemente de la antigüedad de la presentación de la solicitud, y siempre por riguroso orden de puntuación, conforme se producen vacantes en los centros, por lo que la adjudicación de plaza a su hija dependía de su puntuación, y no de la fecha de apertura de su expediente (07009272).

La necesidad de que se creen recursos para la atención residencial a personas con discapacidad ha dado lugar también a la tramitación de una queja ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, al tener conocimiento de la existencia de un centro en Lanzarote que no estaba funcionando, pese a existir la previsión presupuestaria necesaria para el mantenimiento de 35 plazas residenciales y 15 plazas de centro de día.

De la información facilitada se desprendía que era necesario adjudicar la explotación del servicio, previo concurso, pendiente de convocatoria del Cabildo de Lanzarote. Ello no obstante, el Gobierno de Canarias manifestaba que, de forma provisional y hasta la entrada en servicio del nuevo centro, se derivaría a los usuarios en lista de espera al centro de una asociación que reúne las condiciones necesarias para asistirlos.

Las actuaciones se dieron por concluidas, tras informar la Consejería de Servicios Sociales, Sanidad, Empleo e Inmigración del Cabildo de Lanzarote que, con carácter previo a la licitación para la gestión del centro de atención a minusválidos psíquicos de Tahiche, se estaban adoptando medidas para dar solución a las dificultades técnicas detectadas en las instalaciones, estimándose un plazo máximo de tres

meses para la finalización de la estación transformadora necesaria. Sin perjuicio de lo anterior, se ponían de manifiesto las actuaciones realizadas para atender a las personas en lista de espera (09005263).

9.1.2.4. Valoración de minusvalía

Las demoras en la valoración de la discapacidad - antes minusvalía, modificado por Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre-, han sido objeto de distintas denuncias ante esta Institución.

De acuerdo con la información que a este respecto facilitó la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, la Dirección General de Servicios Sociales ha realizado un serio esfuerzo para la dotación de recursos humanos y se han contratado, como personal de apoyo al Centro Base 8, dos médicos valoradores y un auxiliar administrativo, que prestarán sus funciones, al menos, hasta concluir el año.

Se significaba que ha sido imposible la contratación de más médicos valoradores por la falta de estos profesionales; de hecho se contrataron dos médicos más, que, una vez incorporados y formados, renunciaron al puesto en el citado Centro Base 8. Hasta fin de año, se han reforzado las plantillas de todos los centros que tenían carencias (en total se han contratado siete médicos, tres auxiliares administrativos y dos trabajadores sociales), con lo cual, se prevé una reducción general en el tiempo de espera (09001669 y 09003217).

En otro orden de cosas, se iniciaron actuaciones en atención a la disconformidad con la valoración de la minusvalía efectuada por la

Dirección General de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid a un ciudadano, toda vez que se le reconocía un "trastorno del mecanismo inmunológico por inmunodeficiencia por HIV de etiología infecciosa" -enfermedad que, según manifestaba la persona interesada, no sufría- y en cambio, no se mencionaban otras patologías que sí padecía, adjudicándosele una minusvalía del 52 por 100.

La Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid reconoció que, por un fallo administrativo, se había enviado al interesado un dictamen con diagnóstico y grado erróneos, por lo que se procedió a notificarle nuevo certificado de grado de minusvalía corrigiendo el error detectado y reconociendo al afectado un 66 por 100 de grado de minusvalía.

Dado que, por parte de la citada Administración se tomaron las medidas adecuadas para resolver el error administrativo, se dieron por concluidas las gestiones iniciadas al efecto y se procedió al archivo del expediente (09005065).

9.1.3. Tercera edad

9.1.3.1. Residencias de mayores

Como ya hemos puesto de manifiesto en otros informes anuales, la asistencia sanitaria que se presta a los mayores es, en ocasiones, objeto de denuncia por algunos usuarios.

En un caso particular, el interesado manifestaba precisamente la disconformidad de muchos familiares y residentes de la Residencia de Mayores San Francisco, de Plasencia (Cáceres), dependiente de la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Junta de Extremadura, con la

supresión del servicio médico permanente del que gozaba dicho centro, con el consiguiente perjuicio para los usuarios.

La referida consejería informó que, tras la renuncia del titular médico de la plaza, se intentó buscar un sustituto a través de la bolsa de trabajo y del Servicio Extremeño del Empleo. No obstante, ante la imposibilidad de contratar a un médico por la falta de demanda, desde el mes de octubre de 2008, la Gerencia de Atención Primaria de Plasencia gestiona el servicio médico en el centro mediante un médico adscrito al Servicio Extremeño de Salud. Además, en caso de urgencia, se avisa al servicio de atención continuada del centro de salud y, si es necesario, se deriva al usuario al hospital Virgen del Puerto de Plasencia.

Estudiado todo lo anterior se concluyó que, por parte de la citada Consejería, se tomaron las medidas adecuadas para resolver el problema planteado, y atender las necesidades de los usuarios de la residencia (08015366).

Con ocasión de las noticias aparecidas en los medios de comunicación sobre posibles irregularidades en centros de mayores, se iniciaron actuaciones de oficio ante la Comunidad de Madrid, por posibles negligencias graves en el trato a los ancianos en la residencia de mayores Gabriela Mistral, sita en Alcorcón (Madrid). En el informe remitido a esta Institución, se dejaba constancia de las inspecciones realizadas a la residencia y de las sanciones y elevadas multas impuestas, dada la gravedad de las irregularidades detectadas (08017612).

En el caso de una denuncia contra una residencia de titularidad privada en Gijón, la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias dejaba constancia de la realización de dos visitas de inspección y requerimientos de documentación. Asimismo, se hacía referencia al traslado a los interesados del resultado de las actuaciones,

sin que se apreciase la necesidad de iniciar el expediente sancionador que aquellos demandaban (08004034).

En el mismo sentido, concluyeron las actuaciones ante el Ayuntamiento de Majadahonda, relacionadas con una residencia municipal de mayores (08008302).

Circunstancias excepcionales, como obras de reforma o acondicionamiento, pueden dar lugar a incomodidades para los usuarios de las residencias. Si bien estas procuran realizarse de la manera menos perturbadora para la vida de los residentes, hay casos en los que los mismos deben ser trasladados para que puedan llevarse a cabo las obras.

Este fue el caso planteado por distintos ciudadanos, preocupados por el próximo traslado de sus familiares, junto con otros residentes de distintas residencias para mayores de la Comunidad de Madrid, a otros centros de la comunidad. A este respecto, los interesados manifestaban su disconformidad con el hecho de que, para el traslado, sólo se hubieran tenido en cuenta a ciertos residentes y no a todos los del centro, y con que no se valorase cada caso de forma individualizada- teniendo en cuenta los aspectos personales, como la edad y condiciones físicas y psíquicas de los residentes- a fin de afectar lo menos posible a su salud y bienestar.

La Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid señalaba al respecto que se van a realizar obras de adaptación y remodelación de numerosas plazas residenciales ubicadas en centros gestionados por el Servicio Regional de Bienestar Social, con el fin de adaptarlas al uso por personas en situación de dependencia. Los trabajos afectan a ocho residencias: cuatro ubicadas en el municipio de Madrid y el resto en Villaviciosa de Odón, Las Rozas, Alcalá de Henares y Colmenar Viejo.

Para su realización se han establecido unos criterios comunes a fin de minimizar las molestias de las obras sobre los residentes, valorándose, fundamentalmente, el ser usuario de una de las habitaciones afectadas por las obras, el nivel de autonomía personal del residente y la antigüedad de ingreso en el centro. Tales criterios fueron elaborados por profesionales con experiencia, basándose tanto en la gestión de estos centros como en la atención a personas mayores, así como en actuaciones del mismo tipo llevadas a cabo en años anteriores.

Por otra parte, a cada residente afectado se le comunicó la posibilidad de elegir, para su traslado, entre tres residencias con plazas libres de las adscritas al Servicio Regional de Bienestar Social. Asimismo, se permitió la opción de que los usuarios solicitasen ir a su domicilio, o al de un familiar, durante el tiempo de ejecución de las obras, quedando exentos del pago del correspondiente precio público (09007743 y 09008605).

Las personas que se hallen en situación de urgencia social por extrema necesidad, debidamente acreditada, previa resolución del órgano competente, serán ingresadas en el centro que corresponda aunque no figuren en la lista de reserva de plazas. Es el llamado “ingreso de urgencia social”.

Este fue el caso planteado por una ciudadana, que exponía la delicada situación de su tía, de 98 años de edad, la cual, debido al agravamiento en la salud de su cuidadora principal, requería el ingreso en una residencia de tercera edad. Su solicitud, no obstante, fue denegada por la Dirección General del Mayor de la Comunidad de Madrid, por encontrase en una residencia privada, sin tener en cuenta que no disponía de recursos para seguir abonando las mensualidades de la misma.

Finalmente, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid adjudicó a la tía de la interesada una plaza en residencia de financiación total, por emergencia social, en la Residencia AMMA Villanueva, en el municipio de Villanueva de la Cañada (Madrid) (09010231).

También se iniciaron actuaciones ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, al tener conocimiento de la situación de una señora de 97 años, sin hijos ni familiares próximos que, desde enero de 2008, había solicitado el ingreso en una residencia de financiación total de la Comunidad de Madrid. En marzo de 2009, su puntuación era de 111 puntos, y se encontraba desorientada en tiempo y espacio lo que le impedía vivir sola en su piso. La investigación concluyó de forma favorable, al constatarse el ingreso de la interesada en la residencia asignada por la citada Consejería (09010466).

9.1.3.2. Ayuda a domicilio

La formulación de varias quejas ante esta Institución, denunciando la interrupción, sin previo aviso, del servicio de ayuda a domicilio, motivó la apertura de varias investigaciones por parte del Defensor del Pueblo con el Ayuntamiento de Madrid. Los hechos se mostraban particularmente graves por cuanto afectaban a personas de avanzada edad.

En uno de los casos, el servicio de ayuda a domicilio que la interesada, mujer de 89 años, recibía desde hacía dos años, a razón de una hora diaria cinco días a la semana, e imprescindible para su vida diaria, se vio suspendido sin explicación alguna.

En su contestación, el Consistorio reconocía que, dada la situación de elevada demanda del servicio de ayuda a domicilio en Madrid, la Dirección General de Mayores había indicado a todos los distritos del

municipio que se revisaran los expedientes para priorizar los casos más graves y la atención personal frente a la atención doméstica, según la escala Barthel para actividades básicas de la vida diaria. Además, el Ayuntamiento manifestaba que, en los casos de suspensiones temporales por traslado con un familiar, las entidades prestatarias del servicio debían comunicar a los servicios sociales el regreso de los usuarios a su domicilio.

Sin embargo, y en opinión del Defensor del Pueblo, dicha revisión de los expedientes, que se hizo sin notificación a los interesados y sin posibilidad de alegación, provocaba indefensión a un colectivo, el de las personas mayores y/o personas con discapacidad, que se caracteriza por su especial vulnerabilidad. Por ello, la Institución formuló una recomendación al Consistorio para que "dictase una resolución motivada en la que se informe a los interesados de las causas de revisión del servicio, tal como exige el artículo 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, abriendo un trámite de alegaciones a los mismos".

Tras aceptar esta recomendación, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid acordó, el 29 de julio de 2009, aprobar una ordenanza municipal por la que se regula el acceso a los servicios de ayuda a domicilio para mayores y/o personas con discapacidad, en la modalidad de atención personal y atención doméstica, de centros de día, propios o concertados, y centros residenciales para mayores (08016105, 08018631, 08018696, 08019543 y 09002526).

9.1.3.3. Prestaciones económicas

Un ciudadano manifestaba que, en tres de las cinco convocatorias anuales consecutivas en que había presentado solicitud de "ayuda a

familias que atienden en su domicilio a personas mayores en situación de dependencia", se habían producido errores imputables a la Comunidad de Madrid.

En el curso de la investigación llevada a cabo, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales reconoció que, en dos de las cinco convocatorias anuales consecutivas en que presentó solicitud de la citada ayuda, se habían producido errores imputables a la Dirección General del Mayor, y que el error de la convocatoria del año 2005 correspondía a la Consejería de Sanidad.

A este respecto, el Defensor del Pueblo señaló que, además de los errores producidos en las convocatorias de 2006 y 2008 que dieron lugar a la denegación de la ayuda solicitada –posteriormente concedida en vía de recurso, si bien con el consiguiente perjuicio económico para el interesado y su familia por el retraso en el abono de la ayuda-, en varias ocasiones se habían superado los plazos establecidos para la resolución.

En atención a lo expuesto, y teniendo en cuenta el colectivo tan vulnerable al que van dirigidas las referidas ayudas y el perjuicio que cualquier error o irregularidad en la tramitación administrativa puede causarles, el Defensor del Pueblo formuló a la mencionada Consejería recordatorio del deber que le concierne, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos.

Asimismo, se le recordó el deber legal que le incumbe en actuar de acuerdo con el principio de eficacia, reconocido en el artículo 103 CE (07015415).

La aplicación de la Orden de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid 282/2008, de 25 de febrero, por la que se aprueba la convocatoria de ayudas a familias que atienden en su domicilio a personas mayores en situación de dependencia para el año 2008, dio lugar a diversas quejas de ciudadanos preocupados fundamentalmente por las considerables demoras en las resoluciones, que no se dictaron hasta entrado ya el año 2009.

En los casos analizados se constató la demora en la tramitación de las solicitudes, que la referida consejería atribuyó a la puesta en marcha de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Por último, se puso de manifiesto que, por parte de la Dirección General del Mayor, no se van a convocar en lo sucesivo estas ayudas, puesto que el objeto de las mismas coincide con la prestación económica por cuidados en el entorno familiar que gestiona la Dirección General de Coordinación de la Dependencia (09002812 y 09005341).

9.1.3.4. Programa de termalismo social

Se recibió queja de un ciudadano en el que trasladaba a esta Institución su petición de que, en futuras convocatorias de plazas para termalismo social gestionadas por el IMSERSO, se incluya a pensionistas de protección familiar y discapacitados sin límite de edad.

A este respecto, cabe señalar que los programas de termalismo social del IMSERSO tienen la consideración de servicios complementarios a

las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social para mayores que, por prescripción facultativa, lo precisen.

Pueden participar en los mismos pensionistas del Sistema de la Seguridad Social que hayan cumplido 60 años de edad y puedan valerse por sí mismos para las actividades de la vida diaria y no padezcan alteraciones de comportamiento que impidan la convivencia en un centro residencial.

Esta concreción del programa a personas mayores que puedan valerse por sí mismas, permite la extensión del programa a un gran número de usuarios que no precisan de eliminación de barreras para utilizar las instalaciones hoteleras de la mayor parte de los balnearios de España.

Consciente el IMSERSO de que las citadas actuaciones excluían a las personas con discapacidad que no tenían la condición de pensionistas, o, teniendo tal condición, contaban con menos de 60 años, desde el año 1996 viene llevando a cabo convocatorias de subvenciones para entidades del sector de la discapacidad que realicen actividades de turismo y termalismo para personas con discapacidad.

Estas convocatorias permiten que las ONG beneficiarias de subvención desarrollen programas de vacaciones y termalismo anuales dirigidos a personas con discapacidad mayores de 18 años que acrediten una calificación de, al menos, un 33 por 100.

Las ONG subvencionadas atienden al colectivo de personas con discapacidad, según especialidades: físicas, psíquicas, mixtas, enfermedad mental, etc., y las personas interesadas en participar en estos viajes deben solicitar plaza directamente a las entidades ejecutantes, que figuran con datos de dirección y teléfono en la página web del IMSERSO, dentro del

apartado prestaciones y subvenciones/actuaciones de turismo y termalismo para personas con discapacidad/entidades ejecutantes.

El IMSERSO subvenciona entre un 50 y un 80 por 100 del coste de la plaza por persona y día, subvencionándose además el transporte adaptado para el beneficiario y su acompañante y póliza de seguro de todos los partícipes, así como el tratamiento termal básico de la persona con discapacidad beneficiaria de la subvención.

El interesado manifestaba a esta Institución que se había dirigido a las entidades ejecutantes y "beneficiarias de subvención para desarrollar programas de vacaciones y termalismo anuales", y que las dos únicas ONG que organizan viajes de termalismo son COCEMFE, que trabaja con el colectivo de personas con discapacidad física, y CAE, que trabaja con el colectivo de personas con autismo y/o trastornos generalizados del desarrollo.

Y señalaba que, al no encontrarse la persona solicitante dentro de estos dos colectivos de discapacidad, no puede optar a una plaza de termalismo organizada por ninguna de estas dos confederaciones, y que las ONG que trabajan con personas con discapacidad intelectual, dedican la subvención para desarrollar programas de vacaciones y termalismo anuales otorgada por el IMSERSO, a la realización de vacaciones y turismo cultural en el ámbito de la Unión Europea.

Es importante destacar el hecho de que el IMSERSO da cobertura y lleva a cabo convocatorias de subvenciones para entidades del sector de la discapacidad que realicen actividades de turismo y termalismo para personas con discapacidad. Sin embargo las entidades ejecutantes pueden dedicar los recursos obtenidos a satisfacer, de la mejor manera posible, al colectivo representado, no pudiendo esta Institución intervenir en dicha materia al considerarse tales relaciones jurídico-privadas.

Sin perjuicio de lo anterior, se sugirió al interesado que se dirigiese a la Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual, para plantear la posibilidad de que incorporen a su catálogo de actividades el termalismo para personas con discapacidad (08016370).

9.1.4. Situación de dependencia

El Sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD) previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, tiene como finalidad garantizar un derecho subjetivo universal a todos los ciudadanos que requieran ayuda para realizar las actividades básicas de la vida diaria. El acceso al sistema tiene lugar una vez que la persona solicitante es calificada en un grado y nivel de dependencia, de acuerdo con un baremo aprobado mediante Real Decreto y, en consecuencia, igual para todos los ciudadanos, con independencia de su lugar de residencia. La ayuda o acción protectora se concreta en un programa individual de atención (PIA) que valora, la situación concreta de la persona y su entorno familiar y social, y le asigna un recurso o una prestación, o combinación entre varios, destinados a facilitar una atención de calidad.

La puesta en marcha de este sistema ha requerido un importante esfuerzo por parte de las administraciones responsables, tanto de dotación de medios y de personal, como de organización y coordinación. Para que funcione el sistema resulta imprescindible una implicación activa de la Administración General del Estado, de las administraciones autonómicas y de los entes locales, y, a su vez, una coordinación interna de los servicios sociales y sanitarios de cada ámbito administrativo.

Durante el año 2009, se han realizado interesantes estudios sobre la aplicación del SAAD, desde distintas perspectivas. Aquí parece adecuado resaltar el trabajo del Grupo de Expertos, formado a solicitud del Pleno del Congreso de los Diputados, para realizar una evaluación del desarrollo y efectiva aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. En el trabajo presentado ante las Cortes, tras unas breves consideraciones generales sobre el SAAD, se expone una valoración global en distintos aspectos -proceso de entrada; servicios y prestaciones; cooperación, información, coordinación e integración; y financiación- y finaliza con un resumen y unas recomendaciones generales de los principales puntos analizados, las cuales son compartidas, en general, por esta Institución.

Este y otros estudios, como el realizado por la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas en 2008, o los informes de la Asociación de directores de servicios sociales, a lo largo de los años 2008 y 2009, convendría tenerlos en consideración para avanzar en la adecuada implantación del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia y no debe olvidarse que, en 2010, transcurridos los primeros tres años de aplicación progresiva de la ley, el Consejo Territorial del Sistema, tiene el mandato de realizar la evaluación de los resultados de la ley y propuesta de las modificaciones en la implantación del Sistema que estime procedentes, según prevé la propia ley en su disposición final primera.

Sin perjuicio de lo anterior, y sin pretender hacer una valoración global sobre el Sistema, el Defensor del Pueblo debe dejar constancia del considerable número de quejas recibidas, a lo largo del año, en las que los ciudadanos manifiestan que su solicitud de acogerse a los derechos reconocidos en la Ley de dependencia fue presentada en el año 2007 y, al finalizar 2009, aún no se habían hecho efectivos sus posibles derechos. En este sentido, a las demoras en la tramitación de la valoración denunciadas el pasado año, se añaden nuevas demoras en la aprobación

del programa individual de atención y, finalmente, en la efectividad de la prestación.

Como es sabido, durante el año 2007 se deberían haber hecho efectivos los derechos de las personas con gran dependencia grado III, niveles 1 y 2; pues bien, en el año 2009, muchos de esos casos seguían sin tener aprobado el programa individual de atención (PIA). Estas dilaciones excesivas han motivado la formulación por parte del Defensor del Pueblo de distintos recordatorios del deber legal de resolver en tiempo y forma que incumbe a las administraciones implicadas.

El supuesto repetido en dichos casos es el siguiente: una solicitud de valoración de dependencia presentada en los primeros meses del 2007, cuya valoración se produce a lo largo del año 2008 y se desconoce la fecha en que se aprobará el PIA. Las demoras suponen en muchos casos además de los daños económicos, pérdidas irrecuperables en los derechos de cotización a la Seguridad Social de los cuidadores informales. Dos años de cotización pueden suponer la diferencia entre acumular o no los años imprescindibles para, en el futuro, acceder a una posible pensión de jubilación. En consecuencia, se recordaba, a las Consejerías respectivas de la Comunidad de Madrid y de la Generalitat Valenciana, el deber que les concierne, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos (07032112, 08006336, 08006392, 08006691, 08007293, 08011850, 08013482, 08013510, 08014522, 08014789 y 09008597).

En algún caso se ha constatado que la propuesta de PIA, firmada en diciembre de 2008, no había sido objeto de resolución hasta cinco meses después, y se tardó más de dos meses en notificar a la persona interesada la resolución. Con esta actuación, se estaban incumpliendo los plazos establecidos en los citados artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y además el plazo de diez días previsto en el artículo 58 de la misma norma. Al mismo tiempo, se privaba a la interesada de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que había solicitado el 11 de julio de 2007, al no facilitar el documento necesario para que el cuidador no profesional fuera dado de alta en la Seguridad Social y cumpliera con ello el requisito que le exige la propia Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana para hacer efectiva la prestación solicitada (07000052, 08017549 y 08018676).

Por otra parte, la falta de resolución expresa a la pretensión de los interesados de satisfacer su derecho a las prestaciones devengadas y no percibidas, debido al fallecimiento de la persona valorada como dependiente, motivó también el recordatorio del 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 26 noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dirigido a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid (09006404).

Como complemento de las dificultades que se pusieron de relieve en el informe de gestión de esta Institución del año 2008, y con independencia del trámite ordinario de las quejas recibidas en nuestra Institución, se ha considerado de interés realizar un seguimiento de oficio sobre algunos aspectos, como son: el criterio de cada comunidad autónoma en relación con la forma de procesar los datos, así como el sistema utilizado en su territorio, y, en su caso, las posibles diferencias o

desajustes que puedan haberse producido en los datos publicados en la página web del Instituto de Mayores y Servicios Sociales; las demoras excesivas en la tramitación de los expedientes y las posibles diferencias en los efectos concretos de la aplicación de la ley en las distintas comunidades autónomas; la repercusión sobre posibles prestaciones concedidas con anterioridad y, en su caso, las previsiones para la agilización de los trámites.

Por lo que se refiere al sistema informático (SISAAD), no cuenta con el consenso de todas las comunidades autónomas, ya que algunas consideran que sus datos no reflejan una realidad homogénea. Varias administraciones continúan utilizando sus aplicaciones propias de gestión. No obstante, de la información facilitada, se desprende que, a lo largo de los años 2008 y 2009, se han puesto en funcionamiento nuevas funcionalidades para la mejora de la gestión de la información del SAAD, a medida que se han evidenciado las necesidades por parte de los usuarios.

Las considerables demoras en la valoración y posterior aprobación del Programa Individual de Atención (PIA), que supera en numerosos casos los 18 meses, han suscitado la preocupación, trasladada por los ciudadanos a esta Institución, en cuanto a la fecha de efectos que se concederá al reconocimiento de la prestación acordada en cada PIA. Este asunto quedó reflejado en el informe del pasado año, donde, se ponían de manifiesto las diferentes interpretaciones que cada comunidad autónoma hace de las normas aplicables en esta materia y se abogaba por un acuerdo en el Consejo Territorial para aproximar, al menos en las cuestiones básicas, los derechos de todos los ciudadanos en situación de dependencia.

Con carácter general cabe afirmar que la fecha de efectos de las prestaciones económicas se retrotrae a la de la solicitud de valoración -o al inicio del año en que comience la efectividad del derecho conforme al sistema de aplicación progresiva recogido en la ley- siempre que, en ese

momento, se reúnan todos los requisitos necesarios para tener derecho a dicha prestación. Así se pudo constatar en las actuaciones seguidas ante la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, al tener conocimiento de la demora que se estaba produciendo en un caso en el que, habiendo sido solicitado el reconocimiento en agosto de 2008, no comenzó a percibir efectivamente la prestación reconocida, con grado III, nivel 1 de dependencia, hasta noviembre de 2009, si bien se le reconocieron los pertinentes atrasos (09011812).

No obstante, los requisitos considerados como necesarios para reconocer los efectos de la prestación con fecha anterior varían de unos territorios a otros. Algunas administraciones aplican el carácter retroactivo sin limitación en la prestación para cuidados en el entorno familiar. Otras, como la Comunitat Valenciana, exigen, como requisito para determinar la fecha de efectos que debe tener el reconocimiento de prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, que se acredite haber presentado la solicitud de alta en Seguridad Social del cuidador informal.

La rigidez en la aplicación de este criterio, junto a las demoras en la tramitación de la valoración de dependencia y aprobación del programa individual de atención (PIA) que, en número creciente, se constataron desde esta Institución, motivó que, el Defensor del Pueblo, tras expresar su discrepancia con el criterio de condicionar el reconocimiento de los efectos retroactivos de algunas prestaciones al cumplimiento de ciertos requisitos recogidos en las resoluciones, formulara una recomendación a la Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana.

La citada Consejería argumentaba que la fecha de efectos del reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones y servicios será aquella en la que comience a prestarse el servicio, en aplicación del artículo 10.4 del Decreto del Consell 171/2007, de 28 de septiembre, por el que establece el procedimiento para reconocer

el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes. En consecuencia, "Si se acredita la percepción de la prestación o servicio con anterioridad a la resolución, se reconoce automáticamente. No se plantea problema alguno en los casos de servicio de centro residencial". A continuación, el decreto aclara lo siguiente: "... si la persona no estuviera recibiendo ningún servicio en dicho momento, la fecha de efectos será aquella en la que comience a prestarse el servicio".

En este aspecto, el Defensor del Pueblo entiende que se está produciendo una confusión entre servicio y prestación. En efecto, el mencionado artículo de la norma valenciana reafirma lo establecido en la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, cuando señala que el reconocimiento generará el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes desde el momento de su solicitud por el interesado. Debe quedar clara la distinción entre servicio y prestación, como lo hace la ley en su capítulo II. De esta forma, el artículo 14 establece que las prestaciones de atención a la dependencia podrán tener naturaleza de servicios y de prestaciones económicas: los servicios son los detallados en el artículo 15, y las prestaciones económicas quedan recogidas en los artículos 17 a 20. Estas prestaciones económicas, a su vez, pueden ser de tres tipos: prestación económica vinculada al servicio (art.17); prestación económica de asistencia personal (art.19), y prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (art. 18).

La ley contempla esta última prestación con carácter excepcional, cuando el beneficiario esté siendo atendido por su entorno familiar, y se reúnan las condiciones fijadas en el artículo 14.4. Los únicos requisitos que exige este artículo son: que se den condiciones adecuadas de convivencia y de habitabilidad de la vivienda, y que así lo establezca el Programa individual de atención, pues no debe olvidarse que el beneficiario es la persona que necesita ser atendida.

El artículo 18, además, obliga al cuidador a ajustarse a las normas sobre afiliación, alta y cotización a la Seguridad Social que se determinen reglamentariamente. Estas normas están recogidas en el Real Decreto 615/2007, de 11 de mayo, cuyo artículo 1 detalla quiénes podrán asumir la condición de cuidador no profesional de una persona en situación de dependencia y que son: su cónyuge y sus parientes por consanguinidad, afinidad o adopción, hasta el tercer grado de parentesco. Admite, además, la posibilidad de que otras personas, en supuestos muy excepcionales de inexistencia de servicios y familiares, puedan suscribir ese convenio. Cabe destacar que, para la suscripción del convenio especial y la acreditación de la realización de los cuidados no profesionales, se deberá aportar copia de la resolución por la que se haya concedido la prestación económica a la persona atendida (art. 2.6).

En el informe remitido por la Consejería de Valencia se ponía de manifiesto que será posible acceder a la prestación económica con efectos anteriores a la fecha de la resolución del PIA, solamente "cuando se trata de cuidadores no profesionales, si se acredita mediante cualquier contrato previo con el alta previa en Seguridad Social, en cualquier régimen de cuidado de mayores o empleadas de hogar, no necesariamente en el específico de los cuidadores, se reconoce automáticamente". Finalmente se señalaba: "En ningún caso se ha desestimado la retroactividad de quien habiendo acreditado que ha solicitado el alta en Seguridad Social de cuidador no profesional previamente a la resolución del PIA, le hubiese sido denegada aquella alta por no tener la resolución. Ya que aquella solicitud ya habría constituido prueba válida en derecho para acreditar la prestación".

Esta Institución comparte plenamente la necesidad de que el interesado acredite, por el medio de prueba que se considere apropiado, que durante el tiempo que media desde que presentó la solicitud de valoración de su situación de dependencia hasta que finalmente se aprueba el Programa individual de atención, ha estado recibiendo un

servicio en virtud del cual le será reconocida una prestación económica vinculada a aquel, según lo establecido en el artículo 17 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre. De igual forma, debe pedirse justificación de haber contratado una asistencia personal durante un número de horas determinado, a cuyo efecto puede ser de utilidad el contrato previo y el alta en Seguridad Social de la persona contratada para asistencia personal (art. 19).

Sin embargo, no es posible compartir el criterio de que un hijo, o un cónyuge, tenga que suscribir un contrato para cuidar a su familiar, o que justifique haberse dado de alta en cualquier régimen de la Seguridad Social a cargo de su familiar, cuando, precisamente, el referido parentesco es una causa expresa de exclusión para solicitar la afiliación, salvo cuando se aporte la resolución por la que se haya concedido la prestación económica a la persona atendida.

En cuanto a la forma de acreditar si se ha atendido o no al beneficiario en su entorno familiar, bastaría con constatar la situación en la que aquel se encuentra en el momento de la aprobación del Programa individual de atención. Dicho programa lógicamente nunca sería favorable a otorgar una prestación económica para el cuidado en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales en caso de apreciarse que el dependiente no está bien atendido en su propio entorno familiar recibiendo la ayuda imprescindible de sus familiares.

Es evidente que el procedimiento administrativo por el que se reconoce el PIA debe estar dotado de la máxima seguridad jurídica que permita acreditar que la prestación económica reconocida se destina a la finalidad prevista en el citado programa. Pero, precisamente en aras de reclamar esa seguridad jurídica, no parece adecuado vaciar de contenido un derecho que reconoce la ley, por el hecho de no reconocerle efectos hasta una fecha incierta. Conviene recordar a este respecto que la fecha en que se aprueba la resolución, en un número considerable de los

expedientes analizados por esta Institución, se demora sin culpa de los interesados y sin justificación alguna, por tiempos que superan ampliamente los plazos establecidos por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (06048658, 07032604, 08000717, 08017549, 09007101, 09012270, 09015192, 09016759, 09018588 y 09019614).

Por todo ello, se ha recomendado a la Consejería de Bienestar Social de Valencia que valore la oportunidad y conveniencia de modificar el criterio aplicado para el reconocimiento de efectos de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, de modo tal que, cuando en el Programa individual de atención (PIA) de las personas valoradas como dependientes se considere que la prestación más adecuada para la atención del beneficiario sea la citada prestación económica, se reconozca la misma con efectos desde la fecha que establece la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, sin exigir al beneficiario que acredite el alta del cuidador en la Seguridad Social hasta la fecha en que disponga de la notificación de la resolución del PIA (09009344).

Hasta aquí, ha quedado expuesto el criterio de esta Institución, favorable a que los efectos de las prestaciones económicas que sean reconocidas en el PIA, se retrotraigan hasta la fecha de la solicitud, o al inicio de su año de implantación, de acuerdo con el calendario recogido en la Ley 30/2006, de 14 de diciembre. Cabría preguntarse, a continuación, cuál sería la fecha de efectos del reconocimiento de las prestaciones a las que hubiera podido tener derecho el beneficiario, en el supuesto de su fallecimiento antes o después de la aprobación del repetido programa individual de atención (PIA). Las diferencias más significativas en la aplicación de la ley se aprecian, tal como se señaló en el anterior informe

de esta Institución, en el caso de que se produzca el fallecimiento del beneficiario antes de estar recibiendo la prestación correspondiente.

A este respecto, en el Informe de 2008 se dejaba constancia del criterio de la Comunidad de Madrid que, en la información remitida a esta Institución, había manifestado lo siguiente: "En cuanto a las personas que han solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia y han fallecido en el ínterin del procedimiento, si éstas han sido valoradas con anterioridad a su fallecimiento, se ha procedido al reconocimiento de los derechos y prestaciones que le pudieran corresponder en función del grado de dependencia otorgado. En los casos en que el fallecimiento ha tenido lugar con carácter previo a su valoración, se ha dado por concluso el procedimiento, ante la imposibilidad de conocer su situación".

Dicho criterio se modificó en las actuaciones individuales realizadas durante el año 2009, en las que la Consejería de Familia y Asuntos Sociales ha remitido la información siguiente: "En los casos de personas que han fallecido antes de haberse realizado propuesta de programa individual de atención, se entiende que dicha propuesta es un requisito imprescindible para el posible reconocimiento de derechos de los herederos a cualquier tipo de prestación económica de las que prevé la Ley de dependencia; además, se entiende que es también requisito imprescindible para tal fin, que la Administración pueda comprobar, de manera fehaciente, que el servicio o prestación más adecuado para la atención de la persona en situación de dependencia, es alguna de las prestaciones económicas establecidas en la precitada ley y que se cumplen los requisitos necesarios para acceder a ese tipo de prestación". A continuación señala: "Esa comprobación sólo puede tener lugar en el momento de la notificación al interesado de la propuesta del programa individual de atención, ya que es la fase procedimental en la que la Administración competente puede verificar que se dan los requisitos de la Orden 2386/2008, de 17 de diciembre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, para acceder a cualquier tipo de prestación económica".

En la práctica esto implica que, aunque el beneficiario tenga resolución de grado y nivel de dependencia, al tener conocimiento de su fallecimiento, se proceda al archivo del expediente, sin notificación alguna a los interesados, siempre que el PIA no hubiera sido notificado con anterioridad al deceso.

El Defensor del Pueblo no puede considerar apropiada y justa la actuación expuesta. La falta de recursos y de agilidad en la actuación de la Administración no puede servir de justificación para que el mismo órgano que incumple el deber impuesto por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común de resolver en los plazos establecidos -no ya el general de tres meses contemplado en el artículo 42, sino los seis meses del artículo 5 más los seis meses del artículo 6, de la Orden de Madrid-, niegue efectividad a los derechos que, en el supuesto de haber actuado con la debida diligencia y en los plazos legalmente exigibles, habría satisfecho. A modo de ejemplo, y sin ánimo de ser exhaustivos, se citaban diez casos concretos en los que se han superado los 18 meses desde que los interesados presentaron la solicitud, hasta que se ha contactado con ellos para la elaboración del correspondiente programa individual de atención (PIA). A todos ellos se les reconoció el grado máximo de dependencia, al que la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, concede prioridad y atribuye efectos desde el año 2007. No obstante, todos ellos han fallecido y su expediente ha quedado archivado sin reconocerles prestación alguna a sus herederos (09016064, 08013482, 09008012, 09008505, 09008162, 09006429, 09006392, 09006404, 09004550 y 09007374).

Por todo ello, el Defensor del Pueblo consideró necesario formular a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid la siguiente recomendación: “Que se valore la oportunidad y conveniencia de modificar el criterio, de archivo automático de los expedientes de

programa individual de atención, por el fallecimiento de la persona dependiente, en aquellos casos en los que existiendo resolución de grado y nivel de dependencia, no se haya dictado propuesta de programa individual de atención, en los plazos previstos por las normas aplicables y sin culpa de los interesados".

Que en consecuencia, se dicte la oportuna resolución, con propuesta de la prestación o servicio que hubieran resultado más adecuadas para el beneficiario, señalando la fecha de efectividad, en su caso, conforme al artículo 28 de la Orden 2386/2008, de 17 de diciembre, y que dicha resolución se notifique a los interesados –herederos- con expresión de los recursos que procedan, de acuerdo con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09009342).

Para precisar las diferencias en los criterios de aplicación de la Ley por parte de las distintas administraciones competentes, resulta de utilidad traer a colación las actuaciones seguidas ante la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Región de Murcia, en el caso de un ciudadano al que se había determinado su situación de dependencia en grado III, nivel 2. Dos meses después el beneficiario falleció, pero, no obstante, se siguió la tramitación con sus herederos: se obtuvo de oficio la documentación preceptiva, se solicitó el correspondiente informe social y se reconoció al beneficiario su derecho a recibir una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Tras presentar el heredero solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas, y habilitados todos los trámites necesarios del procedimiento, en diciembre de 2008, se había procedido a la aprobación definitiva del expediente y el pago efectivo de las prestaciones tendría lugar en el mes de enero siguiente. No obstante, los sucesivos retrasos producidos en las resoluciones motivaron la remisión a la citada

consejería de un recordatorio del deber de resolver en los plazos legalmente establecidos (07035758).

Similar criterio mantiene la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, sobre el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a prestaciones en caso de fallecimiento del interesado con anterioridad al reconocimiento de la prestación correspondiente: si en el expediente constan todos los informes necesarios, el procedimiento continúa (08002338).

Se exige el informe social, que se considera un documento necesario para determinar la adecuación de las prestaciones a recibir por el interesado en su domicilio, por lo que, con carácter general, si el fallecimiento se produce con anterioridad a su elaboración, el procedimiento finaliza por la imposibilidad de continuarlo. No obstante, se introduce el matiz de que, en el caso de que el fallecimiento se produzca una vez transcurrido el plazo máximo que la Administración tiene para dictar resolución, y con el objeto de no penalizar al ciudadano por un retraso en la actuación de ésta, se completa el expediente con una declaración jurada del representante del interesado sobre los cuidados prestados en el entorno familiar.

En el caso concreto planteado ante esta Institución, se comprobó que la resolución de finalización del procedimiento por fallecimiento de la interesada contenía un error de hecho, ya que, en el momento del fallecimiento sí había transcurrido el plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud. Por este motivo, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de Castilla y León procedió a revocar dicha resolución y a ordenar la continuación del procedimiento (09007123).

En el informe de 2008 quedó recogido el criterio de la Junta de Extremadura conforme al cual, en aquellos supuestos en que se hubiera elaborado el PIA y hayan sido aceptados por el interesado los servicios y

prestaciones a los que tiene derecho, con independencia de que no haya quedado formalizado en la respectiva resolución, se reconocen los derechos de los causahabientes. En consideración a ello, al constatar que, en un caso concreto, se había denegado la prestación, solicitada el 15 de junio de 2007, valorada en marzo de 2008, con resolución de grado III, nivel 2, de mayo de 2008, e informe social del entorno en el que se propone el reconocimiento de prestación económica, sin ninguna actuación administrativa desde mayo de 2008 hasta noviembre siguiente -se había denegado únicamente por no haber firmado los interesados el PIA, sin que pudiera imputarse a aquellos culpa en los retrasos que ha sufrido todo el procedimiento- el Defensor del Pueblo sugirió a la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Junta de Extremadura que revisase el expediente de la interesada y reconociera a sus herederos el derecho a las cantidades devengadas y no percibidas. Y en caso de no aceptar la sugerencia de revisar el expediente, que valorase la posibilidad de iniciar el pertinente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración, dirigido a indemnizar a los interesados de la lesión sufrida en su derecho, como consecuencia de la demora en la tramitación de su expediente (09010046).

Un aspecto distinto es conocer en qué medida la entrada en vigor de la ley ha afectado a los ciudadanos que, con anterioridad y en número significativo, estaban ya recibiendo distintas prestaciones y servicios de carácter social en razón de su situación de necesidad. La aplicación del nuevo sistema ha afectado a estas situaciones de manera dispar dependiendo de la comunidad autónoma en que tuviesen fijada su residencia. El principio general, sostenido por todas las administraciones, es que ninguna persona ha perdido los servicios y/o prestaciones que recibía con anterioridad.

Alguna comunidad autónoma, como la de La Rioja, ha resaltado que se mantiene la atención aunque existen algunos problemas por resolver en los casos de servicios facilitados por las administraciones locales, como la

atención domiciliaria. Con el fin de mejorar la coordinación entre ambos niveles de atención se ha implantado una plataforma tecnológica en la que se trata toda la información en materia de servicios sociales de la comunidad autónoma con implicación de las entidades locales y el Gobierno de La Rioja.

De forma similar, los Gobiernos de Aragón, Cantabria y del Principado de Asturias manifiestan que, para aquellas personas que tras la valoración resulten en situación de dependencia, se revisarán tanto los servicios recibidos como su intensidad y su posible contribución a la financiación. Como consecuencia de ello, las personas con grado III de dependencia que vinieran recibiendo un servicio de atención residencial, mantienen la plaza pública, y su contribución por el copago disminuyó o se mantuvo en el peor de los casos. Las personas que disfrutaban de atención en un centro de día mantuvieron la plaza, y se incrementó la intensidad de protección con una hora diaria de servicio de ayuda a domicilio.

En la Región de Murcia se mantienen los servicios que disfrutaban los usuarios con anterioridad y se ha dado prioridad a quienes, hasta la entrada en vigor del sistema de la dependencia, no eran beneficiarios de prestación alguna, con la finalidad de que las prestaciones alcancen al mayor número de personas desde un primer momento.

La Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración de las Illes Balears afirma que todas las personas en situación de dependencia que eran beneficiarias de alguna prestación, mantienen la misma con igual intensidad, produciéndose alguna variación cuando la prestación no cubre las necesidades auténticas.

El Gobierno de Navarra asegura que ninguna persona ha perdido los servicios y/o prestaciones que ya recibía. Además, las personas que así lo

han deseado, han podido beneficiarse de mayores importes, o intensidades en ayudas semejantes, o de ayudas o servicios nuevos.

La Diputación Foral de Guipuzcoa afirma que todas las situaciones de dependencia que antes eran objeto de protección, ahora siguen siéndolo, con mayor intensidad, cobertura y oferta de servicios y prestaciones, especialmente en los grados III, y II que es donde se concentra el esfuerzo de protección, en virtud del calendario de implantación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre. Además, subraya que la mayor innovación se ha producido en las prestaciones económicas compatibles bajo determinadas condiciones con la recepción simultánea de servicios, que han generado una gran demanda. Del mismo modo, la Diputación Foral de Álava señala que todas las prestaciones económicas derivadas de la puesta en marcha de la ley son compatibles con cualquier otro servicio de competencia foral destinado a la atención de la dependencia, con la única excepción de los servicios de atención residencial en modalidad permanente, propios o concertados. Sin embargo, las prestaciones económicas no son compatibles entre sí. Por último, dejan constancia de que, con la entrada en vigor de la ley, se ha triplicado el número de personas beneficiarias de la prestación económica vinculada al servicio.

La Generalitat Valenciana destaca como peculiaridad la existencia de programas de financiación de estancias de usuarios en centros residenciales y centros de día. En el sistema de la dependencia, los usuarios de estas ayudas podrán seguir percibiéndolas mediante la prestación económica vinculada al servicio. Mientras se aprueban sus programas individuales, continuarán disfrutando de aquellas ayudas.

La Consejería de Salud y Bienestar Social de Castilla-La Mancha señala que la norma sobre incompatibilidades e intensidades entre servicios y prestaciones del SAAD, establece amplias compatibilidades entre servicios y prestaciones. En este sentido, indica que todas aquellas

personas que ya disfrutaban de servicios, de los recogidos en el catálogo de la ley, los han mantenido y han podido aumentar su nivel de protección al acceder a alguna de las prestaciones económicas, que en realidad es lo más novedoso de la ley.

Aun cuando la Junta de Galicia no ha contestado directamente a esta cuestión, de las quejas tramitadas ante la Consejería de Trabajo y Bienestar se desprende que, en la disposición adicional tercera, de la Orden de 17 de diciembre de 2007, por la que se establecen los criterios para la elaboración del programa individual de atención, fijación de las intensidades de protección de los servicios, y régimen de las compatibilidades de las prestaciones económicas del Sistema de autonomía y atención a la dependencia de esta Comunidad, se contempla la incompatibilidad de los servicios y prestaciones económicas periódicas con el programa de atención de personas mayores en situación de dependencia a través del cheque asistencial.

En aplicación de dicha norma, el beneficiario de un cheque asistencial, del Sistema Gallego de Bienestar, destinado a facilitar la asistencia a un centro de día, dos tardes a la semana -cuya cuantía mensual era de 10,14€, durante el año 2007, y de 4,54€, durante el 2008- no pudo percibir los atrasos correspondientes a las prestaciones reconocidas al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, aun cuando su importe habría sido muy superior. La prestación de cuidados en el entorno familiar no se hizo efectiva hasta el momento en que causó baja en el programa de cheque asistencial (08017713).

En su disposición transitoria tercera, la Orden de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales 2386/2008, de 17 de diciembre, por la que se regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia, para la elaboración del programa individual de atención, las prestaciones económicas y servicios, y el régimen de incompatibilidades, determina el régimen de acceso a los servicios de la Red de centros y

servicios de la Comunidad de Madrid y de participación de los beneficiarios en el coste de los mismos, señalando en su punto 3º que las personas que, a la entrada en vigor de la norma, estuvieran siendo atendidas en centros públicos o concertados de la Comunidad de Madrid, o estén recibiendo una prestación económica del órgano competente en materia de dependencia, podrán optar por consolidar su derecho adquirido y, por tanto, no modificar las condiciones de su prestación o servicios, o bien acogerse a las nuevas condiciones previstas en esa orden, para lo cual deberán iniciar un nuevo procedimiento y, en el caso de solicitar el acceso a un servicio, pasar a formar parte de la lista de demanda existente.

Como es sabido, el procedimiento de adjudicación de plazas en residencias de mayores de la Comunidad de Madrid se rige por la Orden de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales 1377/1998, de 13 de julio, por la que se regula la tramitación de solicitudes y adjudicación de plazas en Centros Residenciales de Atención a Personas Mayores que integra la red pública de la Comunidad de Madrid (*BOCM* de 15 de julio). En el artículo 2.2 de la citada orden se especifica que "los solicitantes deberán optar por uno u otro tipo de plaza (plazas financiadas en su totalidad o plazas financiadas parcialmente). Esta opción podrá modificarse en cualquier momento, siempre que tal modificación se lleve a cabo con anterioridad a la adjudicación de plaza. En el caso de que opten a plaza financiada parcialmente por la Comunidad de Madrid deberán comprometerse formalmente, por sí o con el concurso de familiares u otras personas, a cubrir la aportación que les corresponda".

Por tal motivo, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales reitera que, una vez que se ha procedido a adjudicar plaza conforme a una determinada tipología de financiación que además ha sido elegida por el solicitante, no se puede cambiar el tipo de financiación, de acuerdo con la Orden 1377/1998, de 13 de julio, en virtud del cual en estos momentos dispone de la plaza pública.

En consecuencia, una vez realizado el reconocimiento de la situación de dependencia y la tramitación del procedimiento para la elaboración del Programa individual de atención y acceso a los servicios, recursos y prestaciones, si se estableciese como modalidad de intervención más adecuada el recurso de atención residencial, la interesada permanecería en las condiciones reconocidas previamente o tendría que iniciar un nuevo procedimiento y solicitar el acceso a un servicio pasando a formar parte de la lista de demanda existente (09011249).

Por último, parece oportuno señalar que, durante 2009, se ha recibido un número considerable de quejas sobre la puesta en marcha de la ley, con especial incidencia, como el pasado año, en las comunidades de Madrid y de Valencia. Hacen referencia a las demoras en el reconocimiento y efectos de las prestaciones, pero también a las dificultades para acceder a recursos especializados, a problemas en el abono de las prestaciones ya reconocidas, o a disconformidad en las valoraciones. También se han recibido propuestas -que han sido trasladadas a la Administración- de la Plataforma de Asociaciones formada en Valencia para la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, la Organización de Consumidores y Usuarios, pensionistas y jubilados que solicitan la intervención del Defensor del Pueblo, de forma genérica, para que la Comunidad de Madrid aplique adecuadamente la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, y otros colectivos que se sienten especialmente afectados (08009972, 08010185, 08010398, 09005047, 09005774, 09008136 y 09016772).

9.1.5. Otras situaciones de necesidad

9.1.5.1. Cañada Real Galiana

A lo largo de los últimos años, el Defensor del Pueblo ha emprendido diversas actuaciones por la grave problemática social, educativa, de salud pública y de seguridad que afecta a la zona de la Cañada Real Galiana, en Madrid, en la que residen más de 40.000 ciudadanos en 1.700 viviendas e infraviviendas.

La problemática de la Cañada Real resulta extremadamente compleja por cuanto el suelo es propiedad de la Comunidad de Madrid y afecta a cinco municipios, Madrid, Coslada, Rivas-Vaciamadrid, Getafe y San Fernando de Henares. Excede, por tanto, de las competencias municipales, por lo que el problema sólo podrá ser solucionado mediante la colaboración y coordinación del Estado, la Comunidad de Madrid y los cinco municipios.

Concretamente, en noviembre de 2007, esta Institución inició una investigación con el Ayuntamiento de Madrid, ante las graves carencias de suministros básicos que estaban padeciendo las familias rumanas que vivían en la zona denominada El Gallinero (Valdemingómez).

En los sucesivos informes solicitados al Ayuntamiento, se informó a esta Institución de la propuesta efectuada por el Alcalde de Madrid de crear una Comisión Permanente de la que formarían parte las Consejerías de la Comunidad de Madrid competentes para abordar la problemática de la Cañada en sus distintas facetas, la Delegación del Gobierno y los Ayuntamientos de los cinco municipios afectados, así como de las medidas que se estaban adoptando para procurar paliar en lo posible la grave situación que afecta a la zona de la Cañada Real. Por lo que respecta a este último punto, se manifestaba que, desde los Servicios Sociales de Villa de Vallecas, se atienden a unas 400 familias en intervención social,

de las cuales el 50 por 100 son perceptoras de la renta mínima de inserción. En esta intervención se incide de forma especial en la atención a los menores. Para ello, junto con los recursos municipales, se contaba con la colaboración de Cáritas-voluntarios y la Asociación El Fanal. Asimismo, con el objetivo de acercar la atención social, teniendo en cuenta la inexistencia de transporte y la distancia al Centro de Servicios Sociales y al casco urbano del distrito, los servicios sociales han recabado la colaboración, mediante contrato, de una asociación (Andaira) que dispone de un local en la zona.

Por otra parte, en las emergencias que pueden tener consecuencias sociales, como incendios, desalojos, etc., se interviene también con el SAMUR Social, para ofrecer a los usuarios atención social, alternativas de alojamiento, alimentos, posibilidad de hacer alguna gestión, etcétera.

En cuanto al suministro de agua potable se señalaba que, mientras que en algunos emplazamientos de la Cañada Real las familias han habilitado depósitos para el agua, lo que facilita un suministro programado, en otras zonas existe una situación de exclusión extrema y carecen de depósitos adecuados para el agua. Por ello, en estas zonas se gestiona el sistema de suministro con la Dirección General del Agua, del Área de Gobierno de Medio Ambiente (07035510).

Finalmente, a finales del año 2009, esta Institución tuvo conocimiento de la creación de una Comisión Permanente integrada por la Comunidad de Madrid, la Delegación del Gobierno y los Ayuntamientos de Madrid, Rivas-Vaciamadrid y Coslada, para buscar soluciones al problema de la Cañada Real.

Asimismo, tuvimos noticias de la suscripción de un convenio de colaboración entre el Instituto de Realojamiento e Integración Social (IRIS) de la Comunidad de Madrid y el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, para tratar de paliar, en lo posible,

la mencionada situación, mediante actuaciones preventivas y de inserción a través de acciones de apoyo social y educativo.

No obstante, según informaciones publicadas en distintos medios de comunicación, el acuerdo suscrito entre el referido Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid, por el que cada Administración se comprometía a dedicar ocho millones de euros al año para abordar los problemas de realojo, educación, sanidad, drogas e inseguridad de la zona, no se estaba cumpliendo debidamente.

En consecuencia, esta Institución valoró la necesidad de iniciar una investigación, con carácter de oficio, con el Ayuntamiento de Madrid, a la que, en el momento de cierre del presente informe, no se había dado respuesta (09020721).

9.1.5.2. Centros de inclusión social

A través de la queja presentada por una ciudadana, el Defensor del Pueblo tuvo conocimiento del cierre del albergue Don de María, por el Ayuntamiento de Madrid, para convertir el local en un centro de información y turismo. El mencionado recurso, a pesar de no formar parte de la red municipal, atendía hasta entonces hasta 100 personas diarias, algunas de las cuales permanecían acampadas en los alrededores y se negaban a abandonar la zona.

Iniciada la pertinente investigación con el citado ayuntamiento, dicha Administración participó que la Red Municipal de Atención a Personas sin Hogar cuenta con capacidad para dar respuesta a las personas que hacían uso del "Don de María" y demandaban acogida.

Respecto al asentamiento de personas sin hogar en las proximidades del centro, se ofreció a las personas que allí se encontraban

atención y alojamiento en los servicios de acogida de la red municipal, si bien sólo algunas aceptaron.

La ciudad de Madrid cuenta, durante todo el año, con 1.173 plazas de acogida, que se incrementan con 357 plazas en el período de la campaña municipal contra el frío (de noviembre a marzo), lo que supone un total de 1.530 plazas de acogida para personas sin hogar. A ello hay que añadir las 510 plazas de la red de acogida para extranjeros sin hogar. El Ayuntamiento considera este número suficiente para dar respuesta a la demanda actualmente existente.

Finalmente, ante la posibilidad -sugerida por esta Institución- de facilitar un nuevo emplazamiento para el albergue, se señalaba que la fundación disponía de unas instalaciones en las que tenían previsto acondicionar un centro propio. En base a ello, se le había ofrecido asesoramiento respecto al funcionamiento de un centro de baja exigencia, los posibles perfiles de personas sin hogar a atender, el diseño arquitectónico del proyecto del centro, la forma de tramitar la autorización administrativa de la Comunidad de Madrid, etcétera (09003117).

También en relación con la atención y alojamiento a las personas sin hogar, un ciudadano nos trasladó la preocupación de varios colectivos sociales de Galicia ante la inexistencia de un centro de inclusión social en el municipio de Vigo.

Según informaciones publicadas en distintos medios de comunicación, en los últimos meses de 2009 y a pesar de los compromisos adquiridos por la Junta de Galicia y el Ayuntamiento de Vigo en el año 2004, con la firma de un protocolo para la apertura de un centro de estas características, “los 300 sin techo que deambulan por las calles de Vigo no tienen un lugar donde refugiarse”.

En consecuencia, esta Institución ha solicitado la emisión de un informe –que en el momento de cierre de este informe anual todavía no había sido emitido- sobre las previsiones que existan en el citado ayuntamiento respecto a la apertura de un centro de inclusión social, así como las medidas que se vayan a adoptar para la acogida a las personas sin hogar hasta que se pongan en práctica dichas medidas (09020447).

9.2. Seguridad Social

9.2.1. Campo de aplicación, afiliación, altas y bajas

Se incluyen en este apartado las actuaciones seguidas en esta materia en relación con un reducido número de quejas referidas a la inclusión de los trabajadores en un régimen determinado de la Seguridad Social, según la actividad profesional que desarrollen, así como los efectos que han de darse a las altas que se hayan formulado fuera de plazo.

En una de dichas quejas, el interesado que venía realizando trabajos por cuenta ajena incluidos en el Régimen Especial de los Trabajadores del Mar, con una dedicación de nueve horas semanales, pretendía simultanear ese trabajo con la dedicación a la actividad de pesca por cuenta propia, habiendo adquirido a tal efecto una pequeña embarcación. Con ese fin, había venido efectuando los trámites necesarios ante la dirección correspondiente del Instituto Social de la Marina para causar alta en el citado régimen especial, como trabajador por cuenta propia, trámites que inicialmente habían resultado infructuosos. De las actuaciones practicadas ante la citada entidad resultó que al trabajador afectado se le admitió el alta, simultaneando el ejercicio de las dos actividades, por cuenta ajena y por cuenta propia (09001365).

Como consecuencia de las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, la Dirección Provincial de la Tesorería General de la

Seguridad Social implicada procedió a cursar el alta en el Régimen General de los trabajadores afectados, pero, al no ser coincidente con el comienzo de la prestación de servicios y a pesar de haberse efectuado la cotización correspondiente, los interesados formularon una queja que dio lugar a que se promovieran investigaciones ante la citada Inspección de Trabajo y Seguridad Social. En la contestación dada sobre los motivos alegados en la queja, la inspección informaba de las circunstancias concurrentes en cada caso, pero sobre la posibilidad de retrotraer los efectos del alta no se pronunciaba, por ser competencia del mencionado servicio común de la Seguridad Social, significando, en tal sentido, que dicha materia habría de ajustarse a lo previsto en el artículo 35 del Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento general de inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social Todo ello con independencia del acta de infracción que se pudiera levantar a las empresas afectadas por el incumplimiento de la obligación de presentar las repetidas altas en el plazo establecido (08018526 y 09012168).

En esta materia, cabe hacer mención asimismo a la queja formulada por un centro educativo de formación e inserción laboral, dependiente de la Comunidad de Madrid, relativa a la falta de inclusión en el Seguro Escolar de alumnos extranjeros/as sin permiso de residencia, mayores o menores de edad y tutelados por dicha comunidad, queja que fue admitida a trámite ante la Tesorería General de la Seguridad Social. En su contestación, dicha entidad manifestaba que los extranjeros que se encuentren en España y carezcan de residencia legal, en aplicación de lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, están excluidos del sistema de la Seguridad Social en el que está comprendido el Seguro Escolar. Todo ello con independencia de los beneficios que para estas personas se deriven de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (09010079).

Dentro de este apartado, hay que referirse a un grupo de quejas, en el que sus promotores exponían las gestiones que venían efectuando ante las correspondientes direcciones provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social, al objeto de poder suscribir el convenio especial previsto en la disposición adicional vigesimosexta de la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social, en la que se establece que, los trabajadores de agencias de aduanas afectados por la entrada en vigor del régimen del Mercado Único Europeo, que dio lugar a la privación de sus puestos de trabajo, podrían incorporarse a un convenio especial con la Seguridad Social para garantizar de esta forma, y una vez alcanzada la edad de 65 años, una pensión de jubilación equivalente a la que hubieran percibido de continuar en activo.

Inicialmente, dichas quejas fueron admitidas a trámite ante la Tesorería General de la Seguridad Social que, en la información facilitada al respecto, señalaba que, para dar cumplimiento a la previsión contenida en la citada disposición adicional, y al no existir encaje del supuesto que en la misma se contempla en la regulación general del convenio especial de la Seguridad Social, se requería la elaboración y publicación de la correspondiente norma reglamentaria, indicando, asimismo, que estaba ya tramitándose el correspondiente proyecto de real decreto.

Con posterioridad a dicha actuación ante el mencionado Servicio Común de la Seguridad Social, y teniendo en cuenta que seguían recibiéndose quejas sobre dicha materia, se solicitó nuevo informe, esta vez a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, que, en su contestación, manifestaba que para la aplicación de la previsión ya señalada era necesaria la elaboración de la correspondiente norma reglamentaria que, en dicho momento, se encontraba pendiente de dictamen del Consejo de Estado.

Finalmente, el Real Decreto 1513/2009, de 2 de octubre, ha regulado la suscripción del convenio especial con la Seguridad Social de los trabajadores afectados, en el que se concreta el alcance del convenio especial, estableciendo los requisitos y demás condiciones que se han de reunir para suscribir el mismo, surtiendo efectos a partir del 1 de enero de 2008 (08017433, 08022843, 09005936, 09010008 y 09010654).

En otro orden de cosas, y en relación con años anteriores, se ha producido una reducción considerable en las quejas relativas a la disconformidad de los reclamantes con los datos reflejados en los informes de vida laboral, habiéndose realizado diversas actuaciones al respecto ante le Tesorería General de la Seguridad Social. En una de ellas se alegaban las dificultades habidas al facilitar dicho documento a la persona interesada, y, una vez admitida a trámite la queja, fue atendida la pretensión aducida en la misma. En otro caso, se denunciaba el retraso en la emisión y posterior remisión del informe de vida laboral, lo que dio lugar a la realización de las correspondientes investigaciones ante el mencionado servicio común, que adoptó las medidas necesarias para subsanar el error padecido en la dirección postal de la interesada -lo que había provocado la falta de recepción del informe- procediéndose a remitir uno nuevo y quedando resuelta la cuestión objeto de la queja (09005940 y 09011506).

9.2.2. Cotización y recaudación

En el ámbito de la cotización a la Seguridad Social se han hecho gestiones ante la Tesorería General de la Seguridad Social con motivo de una queja en la que el representante de la empresa afectada exponía las dificultades encontradas para efectuar la liquidación de cuotas al Régimen General de la Seguridad Social en plazo, a través del Sistema RED Directo. En la información facilitada por dicha entidad se señalaba que, efectuadas las correspondientes comprobaciones, no se habían detectado incidencias

en dicho sistema, aunque, en caso de haberse producido, se podrían haber utilizado otros medios para el cumplimiento de la obligación de cotizar en los términos y plazos establecidos en la normativa reguladora de dicha materia (09004997).

Durante el año 2009, han seguido recibiéndose un considerable número de quejas en las que los interesados planteaban la dificultad para satisfacer las reclamaciones de deuda por descubiertos en la cotización a la Seguridad Social, así como su disconformidad con alguno de los trámites seguidos en el procedimiento recaudatorio iniciado al afecto por las unidades de recaudación ejecutiva de las distintas direcciones provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social y, en especial, con las providencias de embargo de bienes notificadas al respecto, que, en su mayoría, afectan a cotizaciones no ingresadas al Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos y, en menor número, al Régimen General de la Seguridad Social y otros regímenes del sistema.

En razón de las alegaciones planteadas, en muchas quejas, se han solicitado los preceptivos informes del citado servicio común, no apreciándose, a la vista de las contestaciones dadas, que se haya producido actuación improcedente, tanto en lo que se refiere a la obligación de cotizar como a que los distintos procedimientos recaudatorios seguidos al efecto se han efectuado de acuerdo con lo previsto en el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio.

Sin embargo, cabe significar que algunos de dichos procedimientos recaudatorios han sido improcedentes pues, de las investigaciones practicadas, se deducía que la cotización reclamada era indebida, al haber sido ingresada en tiempo, por lo que la emisión de la providencia de apremio también resultaba improcedente, causando serios perjuicios al afectado, entre ellos el de aparecer en un fichero de deudores. Como resultado de las investigaciones practicadas ante la Tesorería General de

la Seguridad Social se procedió, en esos casos, a la paralización del procedimiento, cancelando la reclamación de la deuda, aunque el hecho de figurar en un registro de morosos no pudo ser subsanado puesto que, de acuerdo con lo manifestado, la Tesorería no gestiona ni facilita datos a dichos registros, ni tiene ningún tipo de relación con ellos, por lo que resulta difícil modificar o rectificar la información que en ellos aparezca (08009903).

Respecto de los embargos practicados en cuentas bancarias en las que solamente se ingresan pensiones y salarios, se han recibido quejas que han dado lugar a que se efectúen las preceptivas actuaciones ante la Tesorería General de la Seguridad Social. Como resultado, ha quedado establecida la improcedencia de las cantidades embargadas, bien porque dichas cuentas bancarias se nutren exclusivamente del salario o la pensión -estando por tanto sujetas a los límites de embargabilidad previstos en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil- o porque, en las cuentas, se efectúen ingresos de distinta naturaleza, siendo inembargable el saldo acreedor, procediéndose, en consecuencia, a la devolución de las cantidades embargadas indebidamente (05033649, 08015830, 09001278, 09013231 y 09014663).

En otra queja, el promotor alegaba su disconformidad con la actuación de una mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, por considerar errónea la base reguladora tenida en cuenta para determinar el importe de la prestación de incapacidad temporal, denunciando también la cotización indebida en dicha situación durante los meses correspondientes desde la extinción del subsidio a la fecha de la resolución de reconocimiento del derecho a la pensión de incapacidad permanente. Por parte de la entidad colaboradora de la Seguridad Social fue aceptada esta última reclamación, dictándose resolución estimatoria con devolución de los importes de cotización a cargo del trabajador (09005617).

En relación con el embargo de inmuebles e incidencias producidas en el procedimiento seguido al efecto, se han seguido las pertinentes investigaciones ante la Tesorería General de la Seguridad Social. En tal sentido, y respecto de la vivienda previamente embargada al interesado por deudas contraídas con la Seguridad Social y adjudicada finalmente a la misma, la persona afectada se ha comprometido a su adquisición, pretensión que ha sido estimada una vez solventados los trámites y autorizaciones establecidos en la normativa reguladora de dicha materia.

También se ha intervenido en otra queja, en la que el objeto era que se levantara el embargo decretado sobre un inmueble propiedad del reclamante, habiendo quedado dicha cuestión resuelta satisfactoriamente, y procediéndose a suspender la subasta del inmueble con la consiguiente cancelación de los embargos practicados (09015564 y 09016826).

9.2.3. Prestaciones de incapacidad

Respecto a la prestación de incapacidad procede resaltar que la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de Medidas en materia de Seguridad Social ha introducido modificaciones en la regulación de la misma, especialmente referidas a reforzar la coordinación que ha de existir en el diagnóstico de las dolencias que padezcan los interesados, articulando un procedimiento para que éstos puedan formular las correspondientes reclamaciones en relación con las altas médicas emitidas por la entidad gestora, de acuerdo con lo previsto en el artículo 128.1.a) del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aunque, a la vista de lo expuesto en algunas de las quejas recibidas, la Inspección Médica del correspondiente Servicio de Salud no llegue finalmente a pronunciarse, como consecuencia de las reclamaciones formuladas por los interesados en disconformidad con las mencionadas altas, adquiriendo plenos efectos la resolución inicial.

Sin embargo, las disfunciones que se puedan producir al respecto se han paliado, al garantizarse la continuidad de la percepción de la prestación por el interesado hasta que se produzca una resolución final en el procedimiento seguido al efecto.

Como se ponía de manifiesto en el informe de la Institución del pasado año, se ha venido observando un incremento de quejas en relación con esta prestación, al manifestar los interesados su desacuerdo con las resoluciones dictadas por las direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en las que, una vez transcurrido el plazo máximo de percepción, se emite el alta en esta situación, pues las personas interesadas consideran que siguen incapacitadas para el ejercicio de su actividad profesional, y sufren dificultades para ejercer su trabajo. Atendiendo algunas reclamaciones formuladas en tal sentido, y a la persistencia de las dolencias, en algunos casos se prorroga dicha incapacidad por el plazo de seis meses, emitiéndose el alta en el transcurso del mismo o a su finalización.

La posibilidad de intervenir en dicha cuestión plantea serias dificultades, ya que la emisión de los partes de alta se basa fundamentalmente en criterios médicos de valoración de las dolencias que padecen los trabajadores y en si, como consecuencia de las mismas, pueden realizar o no su actividad laboral. Se trata de aspectos eminentemente técnicos que dificultan la actuación institucional ante los distintos órganos competentes, dada su especificidad en esta materia.

Sobre la problemática expuesta se reciben numerosas quejas referidas a las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que tienen la cobertura de la prestación de incapacidad temporal, por contingencias comunes o profesionales, con especial incidencia en el caso de la incapacidad temporal de los trabajadores por

cuenta propia del Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos, por ser obligatoria la indicada cobertura en dichas entidades colaboradoras.

En concreto, se han realizado actuaciones ante dichas entidades colaboradas, a través de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del Ministerio de Trabajo e Inmigración, como consecuencia de algunas quejas en las que los interesados planteaban diferentes cuestiones, tales como insuficiencia de las informaciones que se les facilitan en relación con sus derechos, disconformidad con las resoluciones denegatorias con las que se declara la extinción de la percepción de la prestación, defectos formales en las mismas, y otros aspectos.

En las contestaciones dadas por las citadas entidades, además de exponer las circunstancias de hecho concurrentes en cada caso, se adoptaron las medidas para subsanar los defectos existentes, revisándose en los casos que así procedía las resoluciones denegatorias (07036426, 08010782, 08015832, 08022035, 09003546 y 09006060).

También se han realizado actuaciones ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social en relación con el alta médica y la extinción de efectos económicos de esta prestación, así como sobre las nuevas bajas producidas, una vez agotado el plazo máximo de percepción de doce meses, habiendo reconocido el derecho la citada entidad gestora siempre que, en la prórroga de seis meses, la baja sea debida a patología distinta de la que dio lugar a la situación anterior, o se haya iniciado un nuevo proceso por haber transcurrido más de seis meses desde el alta anterior (09014974 y 0916950).

En cuanto a las pensiones de incapacidad permanente, procede resaltar que, tal como viene ocurriendo año tras año, se han formulado un gran número de quejas en disconformidad con las resoluciones denegatorias de dicha pensión, pues, en la mayoría de los casos, los

interesados alegan fundamentalmente la imposibilidad de seguir realizando su trabajo habitual, o cualquier otro, debido a la gravedad de las dolencias que padecen, y a considerar que las mismas tienen carácter definitivo.

Igualmente, se reciben quejas de desacuerdo con las resoluciones dictadas en los expedientes de revisión del grado de incapacidad, previamente reconocido, lo que puede conllevar una reducción del importe de la pensión que se viene percibiendo o la extinción de la misma.

En menor número, también se plantean quejas sobre la determinación del carecer común o profesional de la enfermedad invalidante.

Teniendo en cuenta que las resoluciones dictadas en esta materia se basan en los dictámenes-propuesta elaborados por los Equipos de Valoración de Incapacidades existentes en cada una de las direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, y basándose a su vez los mismos en los informes médicos de síntesis en los que se hacen constar las distintas dolencias que padece el trabajador y su incidencia sobre la disminución o anulación de su capacidad laboral, no resultaría procedente la actuación de esta Institución en dicha materia, salvo en aquellos casos en que se observara una indebida aplicación de la normativa reguladora de dicha prestación o del procedimiento establecido al efecto, retrasos injustificados en los trámites de los expedientes, o cualquier otra anomalía.

No obstante, cabe significar que, dada la concreta relación existente entre las lesiones que pueda padecer el trabajador y su capacidad para el trabajo, resulta necesario un examen minucioso de cada situación para determinar la causa que provoque la incapacidad y un análisis, lo más preciso posible, del carácter temporal o definitivo de las reducciones anatómicas o patológicas que tenga el trabajador, evitando, de esta forma,

perjuicios futuros para los trabajadores afectados, tanto en el ámbito laboral como en el de la protección social.

En relación con dicha problemática han sido admitidas a trámite algunas quejas ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social. Tal es el caso relativo a la conversión de la pensión de incapacidad permanente total, reconocida por el Régimen Especial de la Minería del Carbón, en pensión de jubilación, en virtud de la solicitud formulada a tal efecto por el interesado, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 22 de la Orden de 3 de abril de 1973. En la actuación seguida al respecto ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social, éste manifestaba que antes de dictar resolución, era necesario que la Tesorería General de la Seguridad Social informara sobre el capital coste a que ascendía la totalidad del período de percepción de la pensión de incapacidad permanente, lo cual no se había efectuado en el momento de la emisión del informe (08019622).

Igualmente se han tramitado otras quejas ante la citada entidad gestora de la Seguridad Social, relativas al retraso que se viene produciendo en el abono de las distintas prestaciones causadas por las personas interesadas, como consecuencia de las resoluciones de recargo en las prestaciones por falta de medidas de seguridad e higiene de las empresas responsables. En los informes elaborados al respecto, además de especificarse las distintas circunstancias de hecho concurrentes en cada caso y las distintas actuaciones practicadas, se detallaban los trámites necesarios en estos procedimientos, tanto en la determinación de los capitales-coste, por parte de la Tesorería General, como en los procedimientos recaudatorios que en algunos casos se tienen que iniciar por parte de la misma, para que las empresas responsables ingresen dichos recargos. Todo ello con independencia de que, en ocasiones, se sigan actuaciones judiciales, lo cual supone retrasos excesivos en la resolución de estos expedientes, con el consiguiente perjuicio para las personas afectadas (09004362 y 09006691).

Sobre la posibilidad de compatibilizar la percepción de la pensión de incapacidad permanente total con el trabajo, un pensionista, formuló una queja en la que exponía que había solicitado autorización ante el centro de atención e información del Instituto Nacional de la Seguridad Social correspondiente, para poder hacer compatible el cobro de su pensión con el trabajo en empresa distinta de aquella en la que había prestado servicios con anterioridad, compatibilidad que se venía demorando con el consiguiente perjuicio económico para el interesado.

Efectuadas las correspondientes investigaciones ante la citada entidad ésta informó que, una vez sometida dicha solicitud a la necesaria evaluación del Equipo de Valoración de Incapacidades, se había efectuado propuesta favorable, considerando compatible el nuevo trabajo a desempeñar con las lesiones que habían motivado el reconocimiento del derecho a la pensión de incapacidad permanente derivada de enfermedad profesional (09015346).

Finalmente y en lo que se refiere al período de carencia exigido para alcanzar derecho a la prestación de incapacidad permanente, se ha admitido a trámite una queja en la que la persona interesada mostraba su disconformidad con la resolución dictada por la dirección del Instituto Nacional de la Seguridad Social, denegándole el derecho a la mencionada pensión por no tener cubierto el período mínimo de cotización exigido, sin especificar el número de días necesarios ni los acreditados.

Por tal motivo, había venido efectuando diversas reclamaciones para que se le concretaran las cotizaciones efectivamente realizadas y los días necesarios para acceder a la pensión, aportando, en tal sentido, documentos acreditativos de las cotizaciones realizadas a la Seguridad Social.

A la vista de las alegaciones planteadas, se iniciaron las preceptivas actuaciones ante la indicada entidad gestora, que, en un detallado

informe, aclaraba las circunstancias concurrentes en el caso: el período de carencia necesario desde la situación de no alta; los errores padecidos en alguna de las resoluciones dictadas, así como la falta de pronunciamiento en relación con la última reclamación previa interpuesta por la interesada.

Se concluía, a la vista de las anomalías detectadas, que se iba a proceder a efectuar una nueva valoración de los trámites y resoluciones adoptados, en virtud de los escritos de reclamación presentados por la interesada, todo lo cual supondría que se dictara nueva resolución para que pudiera ejercitar su derecho a formular, si así lo estimaba pertinente, demanda ante el Juzgado de lo Social competente (09015950).

9.2.4. Pensiones de jubilación

En relación con esta prestación, se han finalizado las investigaciones que se han venido realizando con motivo de la queja formula por las Asociaciones APRI y APREY-JUMESA, relativa a los trabajadores afectados por el plan de reconversión del grupo de empresas ITT-España, que se realizó en su día, tras haber causado los citados trabajadores las pensiones de jubilación anticipadamente, con la aplicación de los correspondientes coeficientes reductores y la consiguiente reducción de la cuantía final de la mencionada pensión. El Ministro de Trabajo e Inmigración ha facilitado a esta Institución nueva información, en la que tras detallar las condiciones en que se llevó a cabo la extinción de los contratos de trabajo de los trabajadores afectados por los expedientes de regulación de empleo, así como los trámites seguidos respecto a la posible compensación económica solicitada por dichas asociaciones, se consideraba que la merma de importes de las referidas pensiones de jubilación se ha compensado, en la medida de lo posible, con la mejora prevista en la disposición adicional cuarta de la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de Medidas en materia de Seguridad Social (9703439).

En el informe del pasado año se recogía la queja, formulada por determinadas entidades asociativas de prejubilados y jubilados, relativa a la posibilidad de acceder a la pensión de jubilación anticipada, a la edad de 61 años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 161.bis de la Ley General de la Seguridad Social, y teniendo en cuenta las modificaciones efectuadas en dicha materia por la citada Ley 40/2007, de 4 de diciembre, especialmente en los casos de que la extinción del contrato de trabajo se hubiera producido en virtud de un contrato individual de prejubilación o de acuerdo colectivo. Las resoluciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social habían sido denegatorias por considerar que dicho contrato no se encontraba debidamente configurado en la repetida ley, por lo que era preciso esperar al correspondiente desarrollo reglamentario.

Planteado el asunto ante la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, en el informe emitido se aludía al necesario desarrollo reglamentario cuyo proyecto normativo se encontraba en fase de tramitación. Ante el retraso que se venía produciendo en la elaboración de la norma, y teniendo en cuenta las quejas que se venían formulando en tal sentido, se volvió a solicitar informe del citado órgano administrativo superior del Ministerio de Trabajo e Inmigración, que recientemente ha informado señalando que, para el acceso a la pensión de jubilación anticipada prevista en el citado artículo 161 bis.2, resulta indispensable una valoración de los intereses existentes, en función de los objetivos que ha de cumplir el Sistema de la Seguridad Social, con la finalidad de evitar disfunciones en su funcionamiento (08000925, 08008105, 08009560 y 08011033).

Con motivo de otra queja en la que su promotor, buceador profesional, exponía que en los trabajos subacuáticos que venía realizando concurren determinadas circunstancias de penosidad y peligrosidad por tener que soportar diferentes temperaturas bajo el agua, gran cantidad de peso, presión del medio, etc., lo que supone grandes dificultades para el ejercicio de su trabajo en edades avanzadas, existiendo además un vacío

legal en relación con los coeficientes reductores de la edad mínima de jubilación de estos profesionales, que están establecidos para estos colectivos en las legislaciones de distintos países de la Unión Europea.

A la vista de los motivos aducidos en la queja, se ha solicitado informe de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social que, en la contestación dada sobe dicha cuestión, manifestaba que efectivamente, existe una previsión legal para rebajar la edad de jubilación en los términos establecidos en el artículo 161 bis del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aunque se ha utilizado de forma restrictiva, al haberse procedido a la reducción de la edad de jubilación en colectivos muy concretos. También se señalaba que, de acuerdo con la disposición adicional cuadragésima quinta de la citada ley, está previsto que se desarrolle reglamentariamente el procedimiento que ha de seguirse para rebajar la edad, desarrollo que no se ha producido pues ha de estar supeditado a los cambios de las condiciones de trabajo y ajustes en la cotización para garantizar el equilibrio financiero del Sistema (09001579).

Asimismo se han seguido investigaciones ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social en relación con la cuestión planteada por un pensionista de incapacidad permanente total, derivada de accidente de trabajo, reconocida por el Régimen Especial de los Trabajadores del Mar, que había compatibilizado el percibo de la misma con nuevos trabajos incluidos en el Régimen General de la Seguridad Social. Por los trabajos incluidos en el Régimen Especial de los Trabajadores del Mar, el Instituto Social de la Marina le había reconocido una bonificación a la edad de jubilación de siete años y un mes. Considerando que reunía los requisitos de cotización y edad exigidos para causar derecho a la pensión de jubilación, formuló la correspondiente solicitud ante la Dirección Provincial del Instituto de la Seguridad Social, que, en la resolución dictada al efecto, efectuaba un cálculo del importe de la pensión que le

podría corresponder, aunque se pronunciaba en sentido desfavorable sobre la compatibilidad de la pensión solicitada con la de incapacidad permanente total que venía percibiendo, por lo que debería optar por una de ellas.

Examinada la documentación remitida y alegaciones formuladas por el reclamante, se solicitó informe del Instituto Nacional de la Seguridad Social que, en la contestación dada al efecto, además de resaltar las circunstancias concurrentes en el caso, manifestaba que teniendo en cuenta las cotizaciones exclusivamente acreditadas al Régimen General no podía alcanzar derecho a la pensión, al no tener cumplida la edad exigida, aunque, computadas todas las cotizaciones a otros regímenes, podría serle reconocido el derecho, si bien, como se ha indicado, era incompatible con la pensión que venía percibiendo de incapacidad permanente total, en aplicación del artículo 122 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Estudiadas las resoluciones adoptadas y los antecedentes sobre la cuestión objeto de la queja, se consideró procedente formular una sugerencia para que se revisase la resolución dictada, declarando la compatibilidad de la pensión de jubilación solicitada con la ya reconocida de incapacidad permanente total, ya que el citado precepto, a juicio de esta Institución, no resultaba de aplicación, pues la incompatibilidad que en el mismo se establece se refiere a pensiones causadas en el Régimen General, y en el presente caso, se trataba de pensiones que corresponden a distintos regímenes de la Seguridad Social.

También se consideraba que, para el reconocimiento del derecho a la pensión de incapacidad permanente total, como consecuencia del accidente de trabajo sufrido, no fue necesaria la exigencia de período mínimo de cotización para alcanzar derecho a la misma, ni que fuera calculado su importe en función de los períodos cotizados al Régimen

Especial, entendiéndose, en consecuencia, que no existiría obstáculo legal para compatibilizar la percepción de ambas pensiones.

En el momento de la elaboración de este informe no se ha producido pronunciamiento alguno sobre la aceptación o no de la citada sugerencia (09008057).

Finalmente, y dentro de este apartado hay que dejar constancia de las actuaciones que ha venido realizando esta Institución ante la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, sobre determinados aspectos que han seguido afectando a la protección dispensada a los sacerdotes y religiosos/as secularizados, y en concreto, al abono del capital coste de las pensiones de jubilación contemplado en los Reales Decretos 487/1998, de 27 de marzo, y 2665/1998, de 11 de diciembre.

Por parte de la citada Secretaría de Estado se ha informado a la Institución de la aprobación reciente del Real Decreto 1512/2009, de 2 de octubre, por el que se modifican los reales decretos anteriormente señalados, mejorando la financiación del citado capital coste, así como el reconocimiento como períodos cotizados a la Seguridad Social de aquellos en los que se ha ejercido la profesión religiosa en el extranjero (06005271).

9.2.5. Prestaciones de supervivencia

En el Informe anual de 2008, se daba cuenta de la investigación iniciada con la Secretaría de Estado de la Seguridad Social a raíz de la comparecencia de varias ciudadanas, manifestando su disconformidad con la nueva regulación del artículo 174.2 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Seguridad Social, que no contempla el supuesto específico de que la separación o divorcio se produzcan como consecuencia de los

malos tratos sufridos en el matrimonio y que motivaron la renuncia a la pensión compensatoria.

En su informe, la mencionada Secretaría de Estado señalaba que la nueva regulación recoge lo previsto en el Acuerdo sobre medidas en materia de Seguridad Social, devolviendo así a la pensión de viudedad su carácter de renta de sustitución. Sin perjuicio de ello, se participaba que el Gobierno, dentro del marco del diálogo social, elaboraría una reforma integral de la pensión de viudedad, en la que se perfilarían las situaciones de necesidad a las que tendrá que ir dirigido en el futuro el ámbito de cobertura de la pensión.

En consecuencia, se procedió al cierre de las investigaciones. No obstante lo cual se solicitaba a la Secretaría de Estado que mantuviese informada a esta Institución acerca de la mencionada reforma y sobre la consideración que, en la misma, pudieran merecer los casos concretos planteados por las interesadas.

Pues bien, transcurrido casi un año desde entonces, el Defensor del Pueblo consideró necesario un nuevo planteamiento de esta cuestión. Con independencia tanto de las controversias que puede suscitar la interpretación que realiza la Administración del artículo 174.2 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, como del cuestionamiento de la referencia de la pensión compensatoria como medio de prueba de la dependencia económica interconyugal, el Defensor del Pueblo, ateniéndose a la desprotección que padecen aquellas mujeres que, como consecuencia de los malos tratos sufridos en el matrimonio, renunciaron a exigir la pensión compensatoria, solicitó un nuevo informe a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social sobre las previsiones existentes de incluir en próximos desarrollos reglamentarios o reforma de

la normativa vigente, el supuesto específico planteado, en la línea de la incipiente doctrina jurisprudencial que comienza a asentarse.

A este respecto, se recordaba a la Administración que la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, medidas de protección integral contra la violencia de género, constituyó un sistema integral de tutela, asistencia socio-sanitaria y económica, para dotar a las mujeres víctimas de la violencia de género de un estatus jurídico, integrado por una pluralidad de derechos, que les garantizase una protección acorde a su singular situación [entre otros, "garantizar el principio de transversalidad de las medidas, de manera que en su aplicación se tengan en cuenta las necesidades y demandas específicas de todas las mujeres víctimas de violencia de género", artículo 2.k)].

Por otra parte, se resaltaba que recientes sentencias habían entendido que, si la persona supérstite víctima de la violencia doméstica, no era perceptora de una pensión compensatoria, fue presumiblemente por razones de defensa y autoprotección. Las mencionadas sentencias reconocen como hechos probados los malos tratos sufridos por las interesadas y entienden que la inexistencia de pensión compensatoria no puede ser obstáculo para el reconocimiento de la pensión de viudedad cuando ha de protegerse de forma integral a la mujer sometida a violencia de género.

La Secretaría de Estado, sin embargo, se mantuvo en su criterio de considerar que lo más adecuado era que la valoración de esta cuestión se realice dentro de un contexto global que tenga en cuenta los diversos aspectos que interesan a este ámbito de protección.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo dio por concluidas las gestiones iniciadas al efecto, sin perjuicio de reiterar a la Secretaría de Estado su discrepancia con el criterio de esa Administración.

No obstante lo anterior, recientemente se ha reformado el apartado 2 del artículo 174 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, reforma establecida en la disposición final tercera de la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010. Conforme al criterio manifestado en su día a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social por el Defensor del Pueblo, la nueva regulación prevé que tengan derecho a la pensión de viudedad las mujeres que, aún no siendo acreedoras de pensión compensatoria, pudieran acreditar que eran víctimas de violencia de género en el momento de la separación judicial o el divorcio, mediante sentencia firme, o archivo de la causa por extinción de la responsabilidad penal por fallecimiento, y, en defecto de sentencia, a través de la orden de protección dictada a su favor o informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de violencia de género, así como por cualquier otro medio de prueba admitido en Derecho.

En la fecha de elaboración de este informe se está valorando la posibilidad de solicitar del Instituto Nacional de la Seguridad Social los criterios que se adopten respecto a las solicitudes inicialmente denegadas (08002736, queja inicial; 08002740, 08016340, 08016505, 08020027, 08021584, 08022540, 08023451, 09000005, y el resto de quejas relacionadas).

Asimismo, la citada Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010, recoge una norma transitoria sobre pensión de viudedad, conforme a la cual el reconocimiento de la pensión de viudedad no quedará condicionado al derecho a pensión compensatoria en determinados supuestos en los que se atiende a la existencia de hijos y edad del beneficiario. Con esta norma transitoria se incluye en la acción protectora de la Seguridad Social un

colectivo con especiales dificultades en el acceso al empleo u otras prestaciones del sistema.

La reforma de la pensión de viudedad operada por la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social, también afectó a las parejas de hecho que, a partir de ese momento, veían reconocido su derecho a la pensión de viudedad siempre que los ingresos del cónyuge supérstite, durante el año natural anterior, no alcanzaran el 50 por 100 de la suma de los propios y de los del causante, habidos en el mismo período. Dicho porcentaje será del 25 por 100 en el caso de inexistencia de hijos comunes con derecho a pensión de orfandad.

Pues bien, en el año 2009, un ciudadano se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con la denegación de la pensión de viudedad, tras el fallecimiento, en 2008, de la que había sido su pareja de hecho durante 5 años y con la que tuvo 3 hijos, por no ser sus ingresos, durante el año natural anterior al fallecimiento de su pareja de hecho, inferiores al citado límite del 50 por 100.

Ante esta resolución, el interesado interpuso reclamación previa a la vía jurisdiccional alegando que ese año los ingresos de su mujer fueron inferiores por encontrarse en situación de jornada reducida por cuidado de sus tres hijos trillizos, en virtud de lo dispuesto en el apartado 5 del artículo 37 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, reclamación que fue denegada por la Administración.

Una vez estudiado el asunto planteado, esta Institución inició actuaciones con la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social. En su informe, el referido departamento entendía que la literalidad del artículo 174.3 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la

Seguridad Social no permitía llevar a cabo una interpretación flexible que tuviera en cuenta la situación de jornada reducida por cuidado de hijos del causante a la hora del cálculo de ingresos y, por ende, la dependencia económica, en aras de la conciliación de la vida familiar y laboral.

En atención a lo expuesto, el Defensor del Pueblo consideró procedente dirigirse a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, al objeto de conocer la posibilidad de incluir en próximos desarrollos reglamentarios, o reforma de la normativa vigente, la mencionada circunstancia.

A este respecto, la Secretaría de Estado estimó que parecía razonable proceder al análisis y valoración de supuestos como los comentados, a efectos de su posible consideración, junto con otros que puedan detectarse en la correspondiente iniciativa legislativa en el momento en que resulte oportuno.

En consecuencia, se procedió al cierre de las investigaciones, sin perjuicio de dejar constancia de que, a juicio de esta Institución, y en aras de la conciliación de la vida familiar y laboral, debería tenerse en cuenta la situación de jornada reducida por cuidado de hijos en la que pudieran encontrarse los causantes, situación que debe presumirse temporal. De lo contrario, se "penalizaría" a las familias con la denegación de la pensión de viudedad -una prestación económica de carácter vitalicio-, por el disfrute del mencionado derecho (09005538).

El incremento del porcentaje para el cálculo de la pensión de viudedad en los supuestos de menores ingresos y cargas familiares supuso una mejora en la acción protectora de las prestaciones de muerte y supervivencia. Dado que los citados requisitos deben concurrir durante todo el período de percepción de la pensión, se estableció la obligación de que los beneficiarios presenten, antes del 1 de marzo de cada año,

declaración expresa de que subsisten las cargas familiares. No obstante, aun cuando de la documentación aportada se deducía que la interesada no superaba los límites legales, no se materializó la modificación del porcentaje de la base reguladora de la pensión de viudedad en la base de datos de prestaciones. Puesto de manifiesto el error, se efectuó la rehabilitación de la base reguladora, efectuándose la liquidación de atrasos y devolución de las cantidades erróneamente deducidas (08017889).

En su artículo 175.3, el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, de 20 de junio de 1994, señala que, cuando el menor se encuentre en desamparo, la entidad gestora adoptará las medidas para que la pensión se abone a quien quede atribuida la guarda del menor, abonándose directamente a los beneficiarios mayores de 18 años.

Merece especial atención la aplicación errónea de tal precepto en un supuesto en que se reclamó el importe de la pensión de orfandad, por ser incompatible con el trabajo, habiendo tenido la interesada conocimiento de las retenciones al serle practicadas en su nómina. Alegaba que desconocía que su madre estuviese cobrando la citada prestación ya que, en fecha 13 de febrero de 1992, quedó sometida a la tutela de la Consejería de Integración Social de la Comunidad de Madrid, permaneciendo bajo la custodia de sus abuelos maternos.

En un primer informe de la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social se indicaba: "... dadas las especiales circunstancias de este caso, se había elevado consulta a la Dirección General del Instituto..., procediendo a la paralización de la recaudación de la deuda en tanto se establezca el criterio a seguir".

Posteriormente, se anuló el total de la deuda reclamada y se reintegraron las deducciones practicadas (09000830).

La imposibilidad de aportar la partida literal de nacimiento, exigida para acceder a la pensión de orfandad, supuso el archivo de la solicitud. No obstante, atendiendo a la huelga de los funcionarios de los Registros del Ministerio de Justicia, iniciada el 4 de febrero de 2008, así como a los informes médicos aportados al expediente del Equipo de Valoración de Incapacidades y el Dictamen propuesta de éste, de 7 de octubre de 2008, se consideró no imputable al interesado la falta de presentación en plazo del documento citado, iniciándose la revisión de oficio del expediente, al objeto de señalar como fecha de efectos económicos la correspondiente a la primera solicitud (08016974).

La Sentencia del Tribunal Supremo, de 9 de junio de 2008, estableció que la pensión de orfandad debía incrementarse con el porcentaje de la pensión de viudedad, cuando no se cumplen los requisitos de acceso a esta prestación. Por tanto, se estimó conveniente conocer la posición del Instituto Nacional de la Seguridad Social respecto a la aplicación de lo sentado en la citada sentencia. Conforme a los criterios remitidos por dicha entidad, el incremento de la pensión de orfandad sólo procederá cuando no queden beneficiarios de la pensión de viudedad, sin que en ningún caso se reconozca cuando no se acrediten los requisitos para acceder a la pensión de viudedad.

No obstante se añadía que, dado que no se ha desarrollado reglamentariamente la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, habrá de estarse al esperado desarrollo que se encuentra en fase de tramitación, y en el que se reorienta la protección de los incrementos hacia los huérfanos absolutos y se establece una nueva regulación de la materia que comporta variaciones en el régimen jurídico aplicable en la actualidad.

Esta remisión a un nuevo desarrollo reglamentario refuerza la necesidad, ya planteada en anteriores ocasiones, de la conveniencia de un nuevo texto refundido, en aras de evitar la inseguridad jurídica que

supone, no sólo para los ciudadanos sino para los funcionarios y profesionales del Derecho, la dispersión normativa en materia de Seguridad Social (09012838).

9.2.6. Prestaciones por desempleo

El desconocimiento por parte de una beneficiaria del subsidio por desempleo para mayores de 52 años, de la obligación de presentar anualmente una declaración de sus rentas, conforme a lo establecido en la Ley General de la Seguridad Social, dio lugar a una resolución de cobro indebido por parte del Servicio Público de Empleo Estatal.

Como consecuencia de las actuaciones emprendidas por esta Institución, se puso de manifiesto que, debido a la implantación a principios del 2008, de un nuevo procedimiento para la tramitación de prestaciones y al cambio de sistema de envío de cartas informativas de la referida obligación, no podía asegurarse que todos los beneficiarios estuvieran debidamente informados de la misma, por lo que el mencionado servicio público procedió a la revisión de las actuaciones realizadas en el caso de la interesada.

No obstante, esta Institución estimaba que la revisión de dichas actuaciones debía extenderse a todos los beneficiarios del subsidio por desempleo para mayores de 52 años que no hubieran presentado su declaración de rentas debido al cambio de sistema.

Asimismo, y a fin de garantizar el conocimiento de dicha obligación por los beneficiarios, se procedió a incluir el aviso de presentar la declaración de rentas en los nuevos modelos de resolución y facilitar información complementaria a todos los beneficiarios del repetido subsidio. Además, se comunicaba la instrucción de un procedimiento que

contemplaría la baja automática en el subsidio en los supuestos en los que no se presente la declaración anual en plazo, permitiendo la subsanación del trámite en caso de que se realizase en el plazo establecido desde la comunicación de la suspensión o, en caso de notificación defectuosa, desde el día que se tiene conocimiento de que se ha interrumpido el cobro hasta el momento en que se curse la baja.

Con independencia de las significativas medidas adoptadas por la Administración, la revisión de las actuaciones debía extenderse, en el criterio de esta Institución, a todos aquellos beneficiarios que, como la interesada, no hubieran presentado su declaración de rentas en plazo el primer año, por ignorar la existencia de esta obligación.

En este sentido, el Servicio Público de Empleo Estatal comunicó que se habían transmitido instrucciones a todas aquellas direcciones provinciales en las que se habían planteado incidencias en relación con la tramitación de las declaraciones anuales de los beneficiarios del subsidio de desempleo para mayores de 52 años, a fin de que, en los casos excepcionales en que se tratase de la primera declaración anual y existiesen razones para considerar que el interesado no fue debidamente informado, y él hubiese presentado la reclamación previa junto con la declaración anual basándose en dicha circunstancia, se estimase la misma, procediéndose a la verificación del cumplimiento de los requisitos del subsidio durante los períodos percibidos (08011306).

Como viene recogiéndose en los distintos informes anuales presentados a las Cortes Generales, la tardanza en abonar las prestaciones y subsidios de desempleo origina dificultades de orden económico, que se agregan a la situación de desempleo. Por ello, se consideró necesario consultar la posibilidad de que, por parte del Servicio Público de Empleo Estatal, se valorase la conveniencia de habilitar un procedimiento de anticipo de prestaciones ya reconocidas pero abonadas con retraso por errores de la oficina de empleo.

El citado servicio indicó que el abono de las prestaciones por desempleo se realiza a mes vencido, en las fechas más próximas al día primero de cada mes, según establece el Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de protección por desempleo, que en su artículo 26.1 determina: "El abono de la prestación o subsidio por desempleo se realizará por mensualidades de treinta días, dentro del mes inmediato siguiente al que corresponda el devengo".

Ello es así para evitar, en la medida de lo posible, la generación de percepciones indebidas de las prestaciones como consecuencia de las situaciones que conllevan una interrupción en el abono de las mismas, y que sean conocidas por el Servicio Público de Empleo Estatal en fecha posterior a la elaboración de la nómina, pero dentro del mes al que corresponde la misma.

Pero, fundamentalmente, los hechos que condicionan el procedimiento se refieren al número de días que, tras el cierre de la aplicación que calcula la nómina, se precisan para efectuar los siguientes trámites:

- Elaboración informática de la nómina y control posterior, antes de su remisión a las entidades financieras.

- Envío a la Tesorería General de la Seguridad Social de determinada documentación sobre la nómina de prestaciones.

- Envío a las entidades financieras.

- Elaboración, por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social de las órdenes de pago, que supone la puesta a disposición de las entidades financieras de los fondos precisos.

- Realización por parte de las entidades financieras de las actuaciones necesarias para proceder, en las fechas establecidas, al abono de la nómina.

Por tanto, a pesar de los esfuerzos que se están realizando desde el Servicio Público de Empleo Estatal para que el abono de la prestación o subsidio al trabajador desempleado se produzca en los primeros días de cada mes, los diferentes trámites y controles que es preciso realizar, durante todo el proceso de emisión de la misma, obligan a que, actualmente, no sea posible su pago antes del día 10 de cada mes.

Asimismo, y por igual motivo, no es posible habilitar un procedimiento de emergencia, o procedimiento de anticipo de prestaciones ya reconocidas.

No obstante, se está estudiando la posibilidad de agilizar estos procesos administrativos con objeto de poder hacer más rápida y efectiva la emisión del pago (08017716, 09001786, 09005113 y 09016137).

Respecto de la tardanza en resolver las solicitudes por desempleo, se detectó, concretamente en la oficina de Elche centro (Alicante) -unidad motivo de la queja- que el incremento en el número de solicitudes de prestaciones por desempleo en todas sus modalidades, unido a la falta de personal, había provocado, en el período estival, una demora en el reconocimiento, más larga de la deseada.

En el informe remitido por la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal se indica que se recibieron 4.202 solicitudes entre los meses de agosto y octubre de 2008, período en el que se sitúan las quejas. Esta cifra supuso un incremento del 48,2 por 100 de las solicitudes de prestaciones respecto del mismo período del año anterior. La demora en el reconocimiento de las prestaciones se cifró, para esa oficina, en el mes de

agosto, en 54 días, incrementándose en el mes siguiente. La oficina contaba con una plantilla de 6 funcionarios, en el mes de agosto, que, por diversas incidencias, no se encontraba al completo. Y para evitar las disfunciones observadas se estaba procediendo a aumentar la plantilla de trabajadores en las oficinas con mayor incremento de solicitudes de prestaciones (08019560).

En otro orden de cosas, la falta de rigor en el análisis de una solicitud de subsidio de desempleo para mayores de 52 años supuso la denegación de la misma, al estimar la Administración que la solicitante "no estaba en ninguna de las causas de acceso" al citado subsidio.

Comprobado que la causa de acceso al subsidio era haber cotizado al menos tres meses, lo que se desprendía de la documentación obrante en el expediente, se informó de tal circunstancia a la entidad gestora, procediendo la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal de Madrid, previo informe emitido por la Subdirección General de Prestaciones por Desempleo, y a instancias de la Inspección de Servicios, al reconocimiento de oficio de la reclamación previa que había sido presentada por la interesada en fecha 7 de enero de 2009 (anteriormente desestimada). Con fecha 24 de junio de 2009 se resolvió el subsidio de desempleo para mayores de 52 años a favor de la misma, reconociéndosele el mismo con fecha de inicio 2 de diciembre de 2008 y fecha final 1 de febrero de 2017, coincidiendo con la fecha en que la interesada cumpla los 65 años de edad.

No obstante, el primer pago fue devuelto por la entidad bancaria, a consecuencia de un error de mecanización. Una vez subsanado, en fecha 10 de agosto de 2009, se abonaron los atrasos por importe de 3.352,26 euros, correspondientes al período 2 de diciembre de 2008 a 30 de julio de 2009 (09006201).

Como se ha señalado anteriormente, en circunstancias normales, el primer recibo de cobro de la prestación por desempleo debe efectuarse el día 10 del mes inmediatamente siguiente al que corresponda el devengo.

No obstante, con carácter general, se debe mencionar que el procedimiento de alta inicial de la prestación por desempleo, en caso de expediente de regulación de empleo, se lleva a cabo de forma centralizada en la Subdirección Provincial de Prestaciones de cada provincia, independientemente de que la solicitud se presente en la oficina de prestaciones que corresponda por domicilio del trabajador, y su tramitación requiere una serie de diligencias distintas al resto de solicitudes de prestaciones, que pueden retrasar la resolución del expediente.

En este sentido, se verificó que en la Unidad de la Dirección Provincial de Madrid se había producido un importante aumento del número de solicitudes de prestación por expediente de regulación de empleo (ERE), que se corresponde con el incremento global de expedientes recibidos y tramitados en la provincia de Madrid en los meses de agosto y septiembre de 2008 respecto al mismo período del año anterior: mientras en agosto de 2007 se tramitaron 34.477 expedientes y en septiembre 34.467, en los mismos meses de 2008 se tramitaron 43.552 y 50.963, lo que supone un incremento en la gestión del 26,3 por 100 y del 47,8 por 100 respectivamente.

Ante esta situación, se adoptaron una serie de medidas organizativas y de gestión para mejorar la atención al ciudadano:

- Se han reforzado los efectivos de la unidad de reconocimiento de ERE con nuevas incorporaciones de personal.

- Se ha impulsado el uso de otros canales de tramitación distintos al presencial, tales como la tramitación de solicitudes por correo administrativo o por Internet.

En relación con este medio, el Servicio Público de Empleo Estatal dispone de oficinas virtuales para resolver dudas y realizar trámites sin necesidad de acudir a las oficinas de prestaciones. En ellas, la atención tiene un doble formato: telefónico (un número único: 901 119 999, atendido por expertos en prestaciones) e Internet (a través de http://www.inem.es/inem/OficinaVirtual). Estas oficinas se crean para responder al derecho de los ciudadanos a ser atendidos por la Administración por el medio que mejor prefieran y para descargar de gestión a la atención presencial, favoreciendo de este modo un servicio más personalizado (08017664).

Igualmente se ha detectado tardanza en la resolución de las referidas prestaciones y en la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal de Valencia, constatándose que durante el mes de abril de 2009 tuvieron entrada 67 expedientes de regulación de empleo, con 3.046 afectados. Con ello se quiere dar prueba del volumen de trabajo al que han tenido que hacer frente los empleados públicos de dicha dirección provincial (09009550, 09016437 y 09016496).

En relación con la utilización de Internet, ante los problemas para poder registrarse telemáticamente, el repetido Servicio Público de Empleo Estatal comunicó que se deben seguir las instrucciones que se describen en el capítulo 2: 'Configuración de Internet Explorer', del manual de 'Configuración del navegador', que se encuentra publicado en Internet en la página web del SPEE, cuya versión modificada se publicó el día 24 de febrero.

Dicha modificación ha consistido en colocar en un recuadro resaltado en rojo el siguiente mensaje: 'ATENCIÓN: Es necesario seguir

TODOS los pasos descritos en este apartado para el correcto funcionamiento del proceso de firma'. Aunque los pasos ya estaban descritos, el elevado número de incidencias recibidas por el mismo motivo que el problema presentado ante esta Institución, fue lo que decidió que se resaltase este mensaje en rojo para evitar quejas (09003499).

Debido al incremento de las quejas en las que los ciudadanos expresan su disconformidad en aquellos casos en que, dictada resolución judicial declarando extinguida la relación laboral, la empresa no hubiese abonado los salarios de tramitación por causa de insolvencia del empresario, esta Institución estimó conveniente instar del Servicio Público de Empleo Estatal la adopción de criterios sobre compensación de deudas.

En el informe remitido sobre tal extremo, el citado Servicio Público de Empleo Estatal daba traslado de los criterios dirigidos a las direcciones provinciales del citado servicio sobre el asunto objeto de la queja. En el informe, además, se ponía de manifiesto que, con carácter general, se procederá a la revocación y regularización del derecho inicial a prestaciones, con la compensación de los importes indebidamente percibidos o, en su caso, la reclamación al trabajador de las prestaciones por desempleo indebidas.

No obstante lo anterior, si, iniciado dicho procedimiento de revocación, el trabajador manifestara su disconformidad con la compensación o devolución de las cantidades indebidamente percibidas y acreditara no haber percibido los correspondientes salarios de tramitación por causa de insolvencia del empresario, podrá solicitar y serle concedido un aplazamiento del pago de la deuda durante un plazo inferior a cuatro años, hasta el momento en que el Fondo de Garantía Salarial resuelva la petición del abono de los salarios de tramitación, o en el que el trabajador efectivamente los perciba, sin que sea necesaria la constitución de garantía, no devengando el citado aplazamiento intereses.

Excepcionalmente, no se llevará a cabo actuación alguna por parte de la entidad gestora hasta el momento en que se detecte que el trabajador figura en situación de alta con cargo a la empresa en el Régimen General de la Seguridad Social, durante el período correspondiente a los salarios de tramitación, o cuando se tenga constancia de que el Fondo de Garantía Salarial abona los salarios de tramitación.

En todo caso, en el ámbito provincial se promoverán procedimientos coordinados de actuación con el Fondo de Garantía Salarial, a fin de que comunique a esta entidad gestora el abono de los salarios de tramitación, la propuesta de pago de los mismos, o la desestimación de la petición de su abono, respecto a los trabajadores que sean o hayan sido perceptores de prestaciones por desempleo (09005672, 09010791, 09011722, 09012257, 09013890, 09014276, 09016654, entre otras).

Varios ciudadanos que acreditaban trabajos en Irlanda, denunciaron la falta de información proporcionada en su oficina de empleo respecto de los trámites a seguir en aquellos supuestos en los que el último trabajo acreditado corresponde a un país de la Unión Europea y más en concreto, y concretamente respecto a la remisión del formulario E-301, documento normalizado en el ámbito de la Unión Europea que acredita los períodos trabajados en un Estado miembro.

En cuanto a la falta de información proporcionada en su oficina de prestaciones, la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal desconocía si, con carácter previo al desplazamiento a Irlanda, los interesados acudieron a su oficina de prestaciones para informarse sobre los procedimientos y consecuencias del desplazamiento de un trabajador, perceptor de prestaciones por desempleo, a un país de la Unión Europea para trabajar o buscar empleo en el mismo.

No obstante, el Servicio Público de Empleo Estatal lamentaba enormemente esta circunstancia, pues afirmaba ser objetivo prioritario de dicho organismo prestar un servicio público moderno y de calidad que dé una respuesta efectiva a los ciudadanos (09011937, 09014959 y 09014960, entre otras).

Como consecuencia del archivo incorrecto de un expediente, la reclamación previa no pudo resolverse, motivo por el cual la interesada permaneció a lo largo de un período de cinco meses sin percibir prestación por desempleo. Al detectarse que, efectivamente, había tenido lugar un error en cuanto al cálculo de la duración del período de prestación, fue subsanado y se procesaron, como nuevo período de derecho, 480 días correspondientes al tiempo de ocupación cotizado de 1.504 días.

Por parte de dicho organismo se reconoció el perjuicio derivado del error inicial en el cálculo del período de duración de la prestación por desempleo de la interesada, procediéndose a su subsanación en cuanto se tuvo constancia del mismo (09013132).

Como consecuencia de la demora en el reconocimiento de la reanudación de una prestación por desempleo, se detectó el elevado número de solicitudes que tuvieron entrada en la oficina de prestaciones de La Vall d'Uixó en aquel momento, situación que venía produciéndose desde el mes de enero, por coincidir, a su vez, con el inicio de la campaña de la naranja.

A su vez, la oficina de prestaciones de La Vall d'Uixó, desde el mes de febrero, sólo contaba con cuatro trabajadores, y un elevado volumen de expedientes, cuya entrada a partir del mencionado mes fue la siguiente: 1.621 expedientes en febrero; 2.106 expedientes en junio; 2.246 expedientes en julio, y 2.242 expedientes en agosto. Esta situación provocó que, en algunos momentos, los trabajadores de la oficina sólo pudieran recoger las solicitudes.

Debido a la acumulación de expedientes en dicha oficina y en las restantes de la provincia, la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal de Castellón tuvo que prestar colaboración a las mismas, tramitando expedientes y reconociendo prestaciones por desempleo que traían causa en expedientes de regulación de empleo.

No obstante, con objeto de solucionar esta difícil situación, se adoptaron medidas como la incorporación de nuevo personal que, sin embargo, no pudo tener lugar hasta el verano, coincidiendo, a su vez, con el período de vacaciones. En el mes de septiembre, con la incorporación de la última remesa de funcionarios interinos y el comienzo del horario de invierno, con jornada de mañana y tarde, se pudo afrontar la situación en la oficina de prestaciones de La Vall d'Uixó que, asimismo, recibió el apoyo de personal de otras cuatro oficinas.

Por lo tanto, la situación en este momento se encuentra regularizada, siendo la plantilla actual de la oficina de 9 personas, de las cuales 6 se encuentran ocupando puestos de atención al público.

Finalmente, el Servicio Público de Empleo Estatal lamentaba enormemente la demora en el reconocimiento de la prestación por desempleo del interesado, pues el objetivo de ese organismo, afirmaba, es prestar un servicio público de calidad, y sus trabajadores dirigen cada día todos sus esfuerzos a lograr la consecución del mismo (09014156).

Las oficinas de prestaciones del Servicio Público de Empleo Estatal deben tener como prioridad la atención al público, requiriendo cada usuario un tiempo de atención personalizado, que puede ser mayor a causa de la complejidad de algunas prestaciones en las que se requiere presentar diversa documentación. Como consecuencia del incremento en el número de solicitudes de prestaciones por desempleo, en todas sus modalidades, se ha detectado un tiempo de espera en la atención al

usuario mayor del deseable. En efecto, son reiteradas las quejas en las que se subraya la necesidad de acudir durante varios días a la oficina de prestaciones y esperar bastante tiempo, incluso cuando en el número con la cita que se facilita a los solicitantes figura la hora de atención.

El Servicio Público de Empleo Estatal, como ya se ha afirmado en otras ocasiones, ha reiterado que la atención al público y la mejora en la gestión que este organismo tiene encomendada es una prioridad básica. Precisamente, con la intención de evitar situaciones como las señaladas, se están adoptando nuevas medidas que agilicen y doten de mayor simplicidad al reconocimiento de prestaciones por desempleo, como la reciente aparición de la web redtrabaj@, que, a día de hoy, permite el reconocimiento vía Internet (on-line) de la prestación contributiva por desempleo (09016752).

Al considerar esta Institución totalmente compatible el pago único de la prestación por desempleo, en su modalidad de subvención de cuotas de la Seguridad Social del Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), con el trabajo a tiempo completo por cuenta ajena, se solicitó aclaración sobre el criterio de interpretación. A tal efecto, el repetido servicio señaló que, siempre que el inicio de la actividad por cuenta ajena sea posterior al reconocimiento de la prestación de pago único, y se siga manteniendo la actividad que se subvencionó, no existe una restricción específica para simultanear actividades.

Finalmente, y basándose en todo lo anterior, la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal procedió a la revisión de las actuaciones efectuadas en relación con el expediente y emitió nueva resolución anulando la anterior y, a tenor de la aclaración del criterio de interpretación, estimó la pretensión del actor, procediendo a anular la percepción indebida de la prestación por desempleo, y reanudando el pago de la subvención de cuotas (09008319).

9.2.7. Aspectos procedimentales

La falta de resolución de un escrito presentado ante el Servicio Público de Empleo Estatal, por estimar que no se aportaban nuevos datos y que no se explicitaba en el propio escrito su naturaleza de recurso de alzada, dio lugar a la formulación de recordatorio del deber legal 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos.

El citado Servicio Público de Empleo Estatal reconocía que, desde la dirección provincial, se deberían haber puesto en conocimiento de la interesada los motivos que justificaban la falta de contestación a su escrito como recurso de alzada y la falta de resolución (08017148).

Dentro de este apartado hay que resaltar dos quejas, en las que las personas afectadas planteaban los perjuicios económicos derivados de las demoras en las notificaciones de las resoluciones por las que se procedía a la emisión de los partes de alta en la situación de incapacidad temporal, lo que suponía que, a partir de su recepción, debían incorporarse al puesto de trabajo, sin que se prolongara el abono de la prestación de incapacidad temporal y la consiguiente pérdida de salarios.

A la vista del informe emitido por el Instituto Nacional de la Seguridad Social respecto de una de ellas, se formuló recordatorio del deber legal de que, en las resoluciones que se dicten en los expedientes por los que se proceda a dar de alta en la situación de incapacidad temporal, la notificación de las mismas se efectúe en el plazo de diez días, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del

Procedimiento Administrativo Común, al objeto de evitar perjuicios económicos a los administrados.

En la contestación facilitada por el citado instituto en relación con el citado recordatorio, se significaba que las mencionadas notificaciones se vienen efectuando en tiempo y forma, remitiéndose al Servicio de Correos dentro de plazo, siendo excepcionales e infrecuentes los retrasos, lo que, efectivamente, ha podido constatarse por parte de esta Institución, teniendo en cuenta las quejas recibidas sobre dicha circunstancia.

En tal sentido, también se indicaba que se ha adoptado la medida de emisión de mensajes de texto SMS, al objeto de dar cuenta anticipada a los interesados del contenido de las resoluciones que se dicten al respecto (08014760).

Respecto a la otra queja citada, en la información facilitada por la entidad gestora se exponía que la notificación de la resolución de alta médica en la situación de incapacidad temporal había sido entregada en el Servicio de Correos dentro del plazo establecido al efecto, desconociendo las causas por las que dicha notificación había sido recibida con excesivo retraso. Sobre el contenido de la resolución, también se había informado verbalmente a la persona interesada (08018993).

Procede, asimismo, reseñar otras quejas relativas a informaciones verbales que puedan haber resultado defectuosas, sobre el posible derecho a la prestación de que se trate, así como retrasos en el trámite y resolución de los expedientes de las mismas, y falta de contestación a los escritos dirigidos a alguna dirección provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social. Efectuadas las correspondientes investigaciones ante el citado instituto se ha dado cuenta de las circunstancias que han concurrido en cada caso, habiéndose procedido a dar solución a las pretensiones de las personas interesadas (08018395, 09001070, 09005694, 09008636 y 09009018).

Sobre cuestiones de competencia territorial de las distintas administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, un asesor fiscal dirigió a la Institución una queja, en la que se indicaba que en el ejercicio de su actividad profesional, había venido haciendo gestiones en nombre de sus clientes en una Administración de la Seguridad Social de una provincia limítrofe distinta a la de su domicilio habitual, por encontrarse más próxima a éste, y en la realización de gestiones y trámites recientes se le habían puesto dificultades por el hecho de tener su domicilio en localidad distinta de la provincia en la que tenía su sede la Administración.

Planteada la cuestión a la Tesorería General de la Seguridad Social, en la información facilitada sobre la queja se ponía de manifiesto que en la provincia en la que se encontraba la repetida Administración se atendía a todos los usuarios que pertenecen a otras provincias, en igualdad de condiciones y sin distinción alguna con los correspondientes a dicha dirección provincial, y sin que se hubiera denegado la posibilidad de realizar trámites o recogida de documentación de otras provincias, aplicando en estos casos lo previsto en esta materia en el Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento general sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social, así como también en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Se completaba la información indicando que, dado el gran número de usuarios y la acumulación de trabajo, la alternativa para estos profesionales, gestorías y asesorías que gestionan asuntos particulares, la alternativa era realizar los distintos trámites a través del Sistema RED, o mediante la utilización del Servicio de Correos, dándose por concluidas las investigaciones seguidas con motivo de la queja (08015945).

9.2.8. Asistencia sanitaria

El Informe de la Institución correspondiente al año 2007 recogía las actuaciones seguidas ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social, con motivo de una queja en la que la interesada mostraba su desacuerdo con las cantidades reclamadas por el organismo competente de la Seguridad Social alemana, por la asistencia sanitaria que se le había prestado en España, debido al error padecido por dicho organismo al considerar que la interesada tenía la condición de pensionista de la Seguridad Social española, circunstancia que no era cierta. Tras múltiples actuaciones ante la citada entidad, finalmente quedó solucionada la cuestión planteada en la queja al adoptarse la solución más favorable para la interesada, asumiendo el organismo alemán competente las cantidades reclamadas a partir de 27 de noviembre de 2006, y la Seguridad Social española el importe de las cantidades anteriores a dicha fecha (07003189).

Se ha resuelto favorablemente otra reclamación en la que el interesado se quejaba por la denegación de la renovación de una prótesis debida al accidente de trabajo sufrido en el año 1995, y teniendo la contingencia cubierta por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, prótesis que se le venía sufragando por el Servicio Navarro de Salud. Al haber trasladado su residencia a la provincia de Guipúzcoa, solicitó abono del coste de la renovación de la prótesis al Servicio Vasco de Salud, solicitud que le fue denegada por considerar que debería ser sufragada por el Instituto Nacional de la Seguridad Social. A la vista de ello, se recabó la correspondiente información del referido organismo, manifestando en la contestación dada sobre dicho asunto que no había inconveniente en aceptar la reclamación formulada por el interesado, debiendo ser atendida su petición por la Dirección Provincial de Guipúzcoa, y quedando por tanto resuelta la pretensión del interesado (09002164).

También se han planteado quejas respecto del reintegro de gastos derivados de la atención sanitaria que se ha prestado a ciudadanos que se encontraban en el extranjero, concretamente en Noruega e Italia, quejas que han dado lugar a que se sigan actuaciones ante el Instituto Nacional de la Seguridad Socia. En los informes remitidos al respecto se decía que, recabada información de los organismos competentes de dichos países, los gastos sanitarios abonados no estaban cubiertos por la Seguridad Social de los mismos, por lo que, en aplicación de los reglamentos de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo en materia de Seguridad Social, las prestaciones sanitarias están a cargo de la institución competente, concediéndose en las mismas condiciones que a los asegurados del país donde se recibe la asistencia y siendo reembolsados los gastos, en todo caso, con arreglo a las tarifas aplicadas por dichos países (09003754 y 09007468).

9.2.9. Pago de prestaciones

Es reducido el número de quejas recibidas sobre esta cuestión, planteando los interesados en alguna de ellas su disconformidad con la suspensión o extinción del abono del subsidio de incapacidad temporal, sin que se pueda afirmar que se hayan producido disfunciones en los procedimientos de pago de las mismas, sino que más bien, cuando se producen, son consecuencia de alguna resolución en la que se determina si le asiste o no el derecho al interesado sobre la percepción de la prestación.

En otro orden de cosas, se han producido intervenciones de esta Institución en relación con la falta de abono de algunas mensualidades de pensión a cargo de la Seguridad Social española de un pensionista con residencia en el extranjero; sobre la supresión de la paga única en la revalorización de la pensión por desviación del IPC, así como sobre el retraso en el pago de la prestación a que nos hemos referido

anteriormente de incapacidad temporal. Respecto de los casos mencionados, se han efectuado las correspondientes intervenciones ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social, quedando aclaradas o solucionadas las anomalías producidas (08014329, 08023970 y 09012573).

9.2.10. Seguridad Social internacional

Continúan recibiéndose en la Institución quejas relacionadas con el trámite de expedientes de pensiones al amparo de los reglamentos de la Unión Europea en materia de Seguridad Social y de los convenios bilaterales suscritos por España con diferentes países, especialmente los iberoamericanos.

El motivo de otras quejas era el retraso en los trámites seguidos en el reconocimiento del derecho a pensiones de jubilación, incapacidad permanente y viudedad, afectando a los convenios suscritos con algún país de Iberoamérica.

Estas quejas se han admitido a trámite ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social que, en los informes emitidos respecto de cada una de ellas, además de especificar las distintas actuaciones seguidas ante los organismos de enlace de los diferentes países, señalaba las causas que están determinando los retrasos por los que el citado Instituto no puede dictar la preceptiva resolución definitiva, debidas sustancialmente a la falta de contestación de los informes solicitados de las cotizaciones acreditadas en el país de que se trate, o a la demora en la remisión de los formularios establecidos para la aplicación de dichos convenios (0306716, 08015545, 09000441, 09002062, 09008130 y 09013120).

Asimismo, sobre las cuestiones anteriormente señaladas y otras disfunciones, también se ha intervenido en relación con la aplicación de

los reglamentos de la Unión Europea en materia de Seguridad Social ante algunos países que forman parte de la misma, así como sobre el Convenio suscrito con la Federación Rusa y Canadá (08011559, 08017346, 08019729 y 09007794).

En lo que se refiere a las dilaciones excesivas en el trámite y resolución de expedientes de pensiones y, en algunos casos, a la falta de abono de las pensiones ya reconocidas por el país de que se trate (con mayor incidencia en los convenios bilaterales de Seguridad Social suscritos por España con los distintos países iberoamericanos, especialmente con Argentina, Brasil y Venezuela), de lo que se derivan considerables perjuicios económicos para las personas afectadas -dado que en la mayoría de los casos su única fuente de ingresos sería las pensiones a que puedan tener derecho- se ha considerado la conveniencia de iniciar una actuación de oficio ante la Subsecretaría de Trabajo e Inmigración, al objeto de que las Consejerías de Trabajo e Inmigración, acreditadas en los distintos países, teniendo en cuenta las atribuciones que tienen conferidas y con la debida coordinación con las entidades españolas, fundamentalmente con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, se interesen ante los organismos competentes de los países implicados para que agilicen los trámites que pudieran estar dificultando la resolución definitiva de los expedientes.

Por parte de la citada Subsecretaría se ha dado contestación al informe solicitado, señalando que se ha dado cuenta del asunto a la Secretaría General Técnica para que se ponga en contacto con los consejeros de Trabajo e Inmigración de aquellos países más directamente afectados, a fin de requerir su máxima colaboración, así como también la elaboración de un informe sobre la indicada problemática (09022215).

10. ADMINISTRACIÓN LABORAL

10.1. Formación profesional

Desde las distintas administraciones se invierte gran cantidad de recursos económicos en desarrollar programas de formación, destinados a la adquisición de competencias para incorporarse al mercado de trabajo. Para el desarrollo de estos cursos se ofrecen becas y ayudas, con el objetivo de facilitar la realización de acciones de formación profesional ocupacional. Su concesión se destina a sufragar los gastos de locomoción y transporte de los alumnos de formación profesional, entre otros.

Por lo que se refiere a la dotación de estas ayudas y becas y su efectivo abono, cabe traer a colación una queja planteada en relación con un curso de formador ocupacional, en la modalidad on-line (vía Internet), impartido en el Centro de Formación Nacional de FPO de madera, corcho y mueble de Paterna (Valencia). Concretamente los asistentes al curso pusieron en conocimiento de esta Institución la falta de abono de las ayudas en concepto de transporte, manutención y alojamiento que habían solicitado previa presentación de las facturas justificativas.

La Dirección General del Servicio Valenciano de Empleo y Formación puso de relieve que un número importante de alumnos, si bien solicitaron la citada ayuda, lo hicieron el mismo día de la sesión presencial, no acompañando ninguna documentación justificativa del posible costo (billetes de transportes públicos, justificantes de uso de vehículo propio, facturas de hotel, etc.), y que, para su efectivo abono, era necesario esperar a que se celebraran la totalidad de las sesiones presenciales, a fin de concretar la ayuda que pudiera corresponder a cada uno de los alumnos y reclamarles en ese momento la documentación justificativa del gasto, documentación que fue completada en una fecha que imposibilitaba la tramitación de la correspondiente documentación

contable en el plazo marcado por la Orden de 30 de noviembre de 2007, del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo, y efectuar pago alguno.

A requerimiento de esta Institución, el Servicio Valenciano de Empleo y Formación participó que se están realizando los ajustes presupuestarios pertinentes para dotar de crédito el pago de la ayuda y atenderla a la mayor brevedad posible, a través de una modificación presupuestaria en el programa presupuestario de la Generalitat Valenciana, Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, Servicio Valenciano de Empleo y Formación para el Empleo.

El Defensor del Pueblo procedió a la finalización de las actuaciones a la vista de las medidas adoptadas para el pago de dichas ayudas (09001703, 09002721 y 09002200).

10.2. Colocación y empleo

Con motivo de la comparecencia ante esta Institución de un ciudadano denunciando la, a su juicio, insuficiente efectividad del II Acuerdo por la Estabilidad en el Empleo, firmado en abril de 2007 por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con las organizaciones sindicales más representativas, Comisiones Obreras (CC. OO.) y la Unión General de Trabajadores (UGT), se iniciaron actuaciones con la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. El interesado hacía especialmente referencia al punto noveno, por el que las partes que suscriben el acuerdo se emplazaban a desarrollar un acuerdo complementario –elaborando una propuesta en el plazo de seis meses- de mejora de las condiciones de trabajo y de protección de los derechos de los trabajadores de los servicios externalizados.

En su informe, la citada Consejería hacía referencia a los acuerdos adoptados por la Administración regional con CC. OO. y UGT, con el objetivo de reducir la tasa de temporalidad en Castilla-La Mancha, adoptando para ello medidas de naturaleza sociolaboral y medioambiental.

Asimismo, se señalaba que, por lo que respecta a la efectividad del punto noveno del II Acuerdo por la Estabilidad en el Empleo, la Comisión de seguimiento se seguía reuniendo trimestralmente sin que, hasta el momento, las partes firmantes hayan formulado propuesta que desarrolle el acuerdo complementario.

La investigación se dio por finalizada, sin perjuicio de solicitar a la Administración que mantuviera informada a esta Institución sobre los avances que se produzcan en el referido acuerdo (08003172).

La Síndic de Greuges (e. f.) de la Comunitat Valenciana se dirigió a esta Institución, en relación con la ampliación de las ayudas para adaptación de puestos de trabajo a las empresas que mantengan el contrato de trabajo con trabajadores declarados en situación de incapacidad permanente total.

Concretamente, la comisionada autonómica planteaba el caso de un ciudadano, de profesión conductor de una empresa, que en el año 2005 fue declarado afecto de incapacidad permanente total para su profesión habitual, lo que, pese a ser causa de extinción del contrato de trabajo (arts. 49.1.e) y 52.a) del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores), no se produjo. Al contrario, la empresa, atendida la capacidad residual del trabajador, adecuó su puesto de trabajo a la misma, y en concreto como almacenero.

Tales circunstancias llevaron a la empresa a interesarse por las ayudas a las que podría acceder a través de las medidas de fomento del

empleo de personas discapacitadas, encontrándose con que las empresas ordinarias sólo son objeto de apoyo si contratan *ex novo* trabajadores discapacitados.

La Síndica resaltaba la paradoja de que, si la empresa hubiese despedido al trabajador y éste hubiese sido contratado por una empresa diferente, o por la misma una vez transcurridos 24 meses, se hubiera podido acceder a la ayuda. Pero la conducta tendente a mantener el empleo tenía como "sanción" la imposibilidad de acceder a una ayuda.

El Defensor del Pueblo, preocupado por la situación expuesta, inició las actuaciones oportunas con la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, y la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal del entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

En la información recibida, se daba cuenta de las medidas existentes para promover la contratación de trabajadores con incapacidad permanente sobrevenida para la profesión habitual, si bien las mismas requieren que el trabajador cese en la empresa y se reincorpore después a esta tras haber recibido prestaciones de recuperación profesional, o bien que se trate de una empresa que contrate *ex novo* a personas con discapacidad.

Ello no obstante, se afirmaba que se estudiará la posibilidad de establecer ayudas para adaptación de puestos de trabajo a las empresas que mantengan el contrato de trabajo con trabajadores declarados en situación de incapacidad permanente total, dentro del marco del diálogo social.

En atención a lo expuesto, el Defensor del Pueblo ha solicitado a la Administración que mantenga informada a esta Institución acerca de los estudios que se planteen en el futuro en relación con esta cuestión,

haciendo referencia a las medidas que, en su caso, se adopten. (06045499).

El número de personas en paro registradas en las oficinas de los servicios públicos de empleo se situó, al finalizar diciembre, al borde los cuatro millones de desempleados, tras aumentar en 794.640 personas las cifras de 2009, con un aumento porcentual del 25,4 por 100 respecto a 2008, según datos del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

En el informe del año pasado, esta Institución ya dejaba constancia de su preocupación por estas circunstancias, especialmente cuando la crisis económica afecta tan directamente a los ciudadanos más vulnerables. Pues bien, el Defensor del Pueblo ha procurado ayudar a los interesados que se dirigen continuamente a esta Institución formulando quejas en materia de empleo.

Siguen siendo numerosos los escritos recibidos en los que los ciudadanos solicitan empleo. Si bien nuestra Institución carece de competencias en este sentido, se ha procurado facilitar a los interesados información suficiente sobre todos los mecanismos existentes para reorientar a los ciudadanos en la búsqueda de empleo. Y se les ha informado de todos aquellos recursos que se ofrecen desde las distintas comunidades autónomas a través de las consejerías de empleo, como los cursos de formación, itinerarios de inserción, programas de formación profesional, tanto para las personas que se han quedado sin empleo como para el reciclaje de los ocupados, medidas que impulsan el espíritu emprendedor de los ciudadanos e intentan la creación de nuevos negocios (09000244, 09001504, 09001732, 09007059, 09007073, 09007135, 09007180, entre otras).

Un trabajador de la empresa FCC, actual concesionaria de la limpieza en la factoría que Renault tiene en Villamuriel de Cerrato (Palencia), compareció ante esta Institución para denunciar la falta de

abono de unos complementos salariales que fueron acordados por la Junta de Castilla y León a los trabajadores de las empresas auxiliares que trabajaban en la factoría y estaban afectados por un expediente de regulación de empleo.

Esta Institución se dirigió por ello a la Administración competente para interesarse por el asunto.

En un primer momento la Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Castilla y León nos participó que se trataba de un expediente complejo, de subvención directa concedida a un único beneficiario y una pluralidad de destinatarios, que requería un estudio pormenorizado de toda la documentación que se exige a estos efectos. Dada la complejidad del mismo, y tras un análisis pormenorizado se observó que la documentación acreditativa de la subvención derivada del Acuerdo de Junta de 22 de noviembre de 2007 estaba incompleta. Por tanto, todas las actuaciones que se han venido realizando han tenido como objetivo obtener la documentación que exige el Acuerdo del Consejo de Gobierno para que pueda tramitarse finalmente la liquidación correspondiente.

A requerimiento de esta Institución, la citada Administración informó de que se han venido manteniendo reuniones con los representantes de UGT, CC. OO. y Vitalia, con el fin de actualizar el expediente en lo relativo a la cuestión de los documentos y así como para recabar la conformidad de los trabajadores de cada empresa con la cantidad calculada por la Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales en concepto de complemento de retribuciones, en base a los criterios aprobados en la Comisión de control y seguimiento para el apoyo al sector auxiliar y de fabricación de componentes de la empresa Renault.

Además, nos ha trasladado que la Dirección General de Trabajo, una vez realizadas las actuaciones orientadas a calcular la cantidad que

corresponde a cada trabajador afectado, se ha comprometido a llevar a cabo los trámites oportunos para modificar el Acuerdo citado de la Junta de Castilla y León de 22 de noviembre de 2007, modificación necesaria para poder hacer efectivo el pago pendiente con cargo a los presupuestos de Castilla y León del año 2009.

Tras el estudio del complejo expediente, se ha constatado que se han comenzado a realizar las actividades necesarias para que el abono del complemento se haga efectivo (09004466).

10.2.1. Oficinas de empleo

En este año 2009, se reitera la preocupación de esta Institución por las incidencias en el funcionamiento de las oficinas de empleo. Es lógico que, a tenor del incremento del número de personas paradas, el trabajo en dichas oficinas se incremente de forma notable. No obstante, esta realidad no puede derivar en un deficiente funcionamiento de los servicios en estas oficinas de empleo. Es más, dada las características y el contexto de continuas pérdidas de empleo y demás circunstancias difíciles para los parados, el funcionamiento y la gestión de las mismas tendrían que ser óptimos y eficientes para coadyuvar a paliar las diferentes situaciones que presentan los ciudadanos afectados por el desempleo.

A pesar de las diversas actuaciones que desde esta Institución se han llevado a cabo con el fin de incentivar la mejora del funcionamiento de estas oficinas de empleo, como quedó reflejado en el anterior informe 2008, siguen siendo numerosas las quejas de los ciudadanos en las que ponen de manifiesto los perjuicios que se les ocasiona, debido a errores informáticos, mala información en relación con los derechos adquiridos, deficiente gestión en la tramitación de los expedientes, etc. Todo ello ha motivado que se haya visto incrementado el número de reclamaciones por la tardanza en el cobro de las prestaciones, o por discrepancias en el

cómputo del período de cotización, la falta del cobro debido, o demoras en el reconocimiento de las solicitudes de las prestaciones por desempleo.

A diferencia del año anterior, en el que se llevaron a cabo diversas actuaciones de carácter general ante la Dirección General de Empleo en relación con estas cuestiones, el año 2009 se ha caracterizado por las actuaciones individualizadas dirigidas a dar solución a los distintos asuntos y quejas que se han ido presentando a lo largo del año (09002860, 09004258, 09000898 y 09010471).

Un ejemplo de lo expuesto es el relativo a la Oficina de Empleo de Torrent (Valencia), en donde, a través de una queja, se denunciaba el desorden imperante a la hora de atender a los demandantes de empleo. Concretamente se denunciaba que se atendía a un número de personas determinadas al día, dándose turnos para la tramitación de prestaciones y subsidios, y una vez cumplidos esos turnos, se atendía a los desempleados que no estuviesen incluidos en ellos, produciéndose largas colas, excesivas demoras, o falta de atención a los comparecientes. En consecuencia, esta Institución decidió consultar a la Dirección General de Empleo acerca de la situación expuesta.

La Administración competente participó que, dado el elevado número de personas que se atendían en la misma, tanto para solicitar prestaciones (más de 2.000 expedientes/mes) como para pedir información y resolver incidencias, se hizo necesario limitar el número de personas a las que asistir diariamente, dándoles cita, con la finalidad de que la atención al público fuese lo más eficaz posible, para que los solicitantes de prestaciones por desempleo pudiesen cobrar su prestación al mes siguiente de su solicitud.

Asimismo el Servicio Público de Empleo Estatal señaló que está trabajando en todos los niveles de la organización para dar soluciones a los problemas planteados y evitar demoras en el reconocimiento de las

prestaciones, incorporando cambios organizativos, de gestión y tecnológicos que permitan afrontar el incremento del número de usuarios y dar una respuesta efectiva a los ciudadanos, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio público que se presta (09000939).

En otro plano diferente, pero en el contexto de las consecuencias que se derivan de la crisis económica, se debe mencionar también el tema de la recolocación de los trabajadores, procedimiento que se va empleando más asiduamente, porque, aunque según la normativa vigente resulte de obligatorio cumplimiento, no obstante en demasiadas ocasiones no sucede así.

Es importante subrayar que un programa de recolocación permite ayudar, asesorar, acompañar y reforzar la búsqueda de empleo del trabajador. No se trata solamente de una búsqueda de trabajo sino una ayuda en la búsqueda del mismo.

A este respecto, la Junta de Andalucía, como consecuencia del cierre de varias empresas importantes, puso en marcha una experiencia piloto, junto con los sindicatos más representativos, a través de la firma y constitución de varios protocolos de actuaciones para la reubicación de los trabajadores.

En concreto, se firmó el Protocolo General de Actuaciones entre las Consejerías de Innovación, Ciencia y Empresa y Empleo y el sindicato CC.OO., en representación de los trabajadores, para recolocar a los trabajadores afectados por el cierre de importantes empresas. Con esta actuación se ha pretendido que los más de 200 trabajadores afectados puedan tener un empleo. En el marco de actuación del mismo se han impartido cursos de formación de 8.600 horas con 14 especialidades.

Fue significativo el alcance de estas medidas, ya que un importante número de trabajadores se acogieron al protocolo de actuación. Sólo

quedó un pequeño grupo de trabajadores que aún no han podido acceder a un empleo, bien por su cualificación, bien porque han rechazado alguna oferta.

No ha sido un proceso fácil, y así queda reflejado en las quejas formuladas por parte de varios de esos trabajadores afectados por este procedimiento, al no haberse cumplido, según ellos, lo estipulado en el mencionado protocolo, ya que, al parecer, los nuevos puestos de trabajo no se ajustan a los criterios de recolocación establecidos en la estipulación cuarta del mismo.

La trascendencia del tema motivó que la Institución haya emprendido varias actuaciones encaminadas a conocer la realidad de la situación de esos trabajadores.

La Junta de Andalucía señaló que, desde la Consejería de Empleo y la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, se han puesto todos los medios a su alcance en orden al cumplimiento del protocolo.

Concretamente desde la firma, en fecha 17 de julio de 2008, del Protocolo General de Actuaciones para los trabajadores de la empresa Vitelcom en Málaga, se ha adquirido el compromiso de adaptar las cualificaciones profesionales de los trabajadores a las necesidades detectadas por el tejido empresarial del Parque Tecnológico de Andalucía, a través de la subvención de cursos de formación para el empleo. En cumplimiento de dicho compromiso fueron subvencionados 14 cursos, con compromiso de contratación, finalizados en noviembre y diciembre de 2009.

Ante estas previsiones, esta Institución ha entendido que las medidas adoptadas por parte de la Junta de Andalucía han resultado positivas (09005313).

10.2.2. Medidas de fomento de empleo

El derecho a la reducción de la jornada de trabajo, por cuidado de un hijo menor, es un derecho regulado en el artículo 37.5 y 37.6 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Este precepto determina: "Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o a una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de duración de aquélla".

Este mandato, fue introducido en la norma estatutaria por la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadores, y modificado por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres con un contenido más amplio.

La duración máxima del permiso es hasta que el menor cumpla ocho años. En los demás supuestos, no existe ningún límite en cuanto a la duración máxima del permiso de reducción de jornada. Por ley, la reducción de jornada, como mínimo, debe ser un octavo, y como máximo, la mitad de la jornada.

La conciliación laboral y familiar es una necesidad cada vez más patente en el ámbito tanto de los poderes públicos como del sector empresarial y si bien la situación general va mejorando, existen todavía posiciones y situaciones que dificultan un consenso entre todos los actores. Conseguir la conciliación de la vida familiar y laboral se ha convertido en un auténtico reto para las distintas administraciones, las empresas y las familias.

Fiel reflejo de lo anterior es la queja que formuló la presidenta de la Asociación madrileña de partos múltiples, cuyo objetivo era el apoyo a las familias madrileñas con hijos nacidos a la vez, y que solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo ante el Ministerio de Trabajo e Inmigración para pedir la ampliación del límite de edad hasta los doce años.

La Secretaría General de Empleo estatal, en relación con el asunto, informó sobre la posición del Ministerio de Trabajo e Inmigración, concretando que, en la actualidad, se encuentran pendientes de estudio medidas más favorables para apoyar a las familias con el objetivo de facilitar la vida familiar y laboral.

Esta Institución continuará desarrollando las actuaciones necesarias, dentro del marco de sus competencias, para que las previsiones contenidas en la Constitución sobre esta materia se conviertan en realidad (09015061).

En el Informe del año 2008 se quiso dejar constancia de la falta de tramitación y resolución de un número importante de expedientes, así como de las deficiencias en la tramitación y gestión de las ayudas que en su momento concedió el Gobierno andaluz a raíz de la suscripción del Plan de Fomento y Consolidación del Autoempleo, Plan más autónomos, a través de las Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

Pues bien, como consecuencia de un importante número de quejas formuladas sobre estas cuestiones, desde la institución del Defensor del Pueblo se iniciaron las oportunas acciones dirigidas a conocer el estado de tramitación de todos los expedientes que estaban en curso.

Al finalizar el año 2008 aún quedaban sin liquidar un importante número de ayudas y existían todavía, desde el año 2007, expedientes sin

tramitar. Por ello, se decidió conocer cuáles eran las previsiones reales para resolver todos los expedientes que quedaban pendientes y la dotación económica que suponían estas ayudas.

La Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa informó que, en el mes de junio de 2008, la situación de los expedientes relacionados con estas medidas arrojaba los siguientes indicadores: 68.224 expedientes presentados; 8.765 expedientes resueltos en el ejercicio 2007; 59.459 expedientes pendientes de resolver, y un presupuesto asignado de 49.734.535,62 euros.

A tenor de los resultados, la Consejería de Innovación entendía que todos estos expedientes requerían de una consignación presupuestaria superior a la existente. Por ello decidió paralizar las convocatorias del Plan más autónomos y dictar una instrucción en la que se establecían medidas de aplicación para la tramitación de solicitudes presentadas al Plan más autónomos, así como criterios de prelación para resolver la concesión de las ayudas, ya que la consignación presupuestaria no podía satisfacer toda la demanda.

Se estipuló que, en primer lugar, se atendería la medida del tique del autónomo; en segundo lugar la de bonificación de intereses y, por último, el apoyo a la gestión, quedando condicionada la resolución de las solicitudes correspondientes a la segunda y tercera preferencia a la existencia de consignación presupuestaria, tras haberse resuelto todas las solicitudes presentadas de la primera preferencia que cumplieran los requisitos y atendieran a los criterios de la instrucción.

Asimismo, dictó una nueva Orden de Incentivos para Trabajadores Autónomos que contemplase medidas para facilitar tanto la creación de nuevas actividades económicas como la consolidación y desarrollo de las ya existentes.

Paralelamente se dictó una nueva orden y, para resolver las solicitudes presentadas al Plan más autónomos, la consejería en cuestión participó que la Junta de Andalucía había decidido reforzar el presupuesto con un incremento de 67.187.761,00 euros, fijando la dotación presupuestaria, para el ejercicio 2008, en 116.922.296,62 euros.

En relación con el proceso de resoluciones denegatorias a los solicitantes de las medidas "bonificación de intereses" y "apoyo a la gestión" se informó de que dicho proceso se inició, pero se produjo un cambio de competencias con motivo de la llegada de un nuevo Gobierno a la comunidad, que tuvo como consecuencia la reasignación de las competencias, en esta materia a la Consejería de Empleo, por lo que el proceso en cuestión está pendiente de resolución.

Esta Institución estudió de forma minuciosa todas las actuaciones que en este sentido se habían iniciado, dado que la casuística era amplia y variada. En algunos casos, no se había iniciado por parte de la Consejería de Innovación ninguna actuación en relación con la resolución de algún expediente; en otros supuestos, se había denegado la ayuda al carecer de dotación presupuestaria, y en otros tantos, se encontraba en suspenso la tramitación de los expedientes.

Finalmente, se consideró necesario formular a la Administración un recordatorio del deber legal conforme al artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos".

Esta Institución se ve en la obligación de reflejar en este informe las deficientes actuaciones llevadas a cabo por parte de las Consejerías de Empleo, y de Innovación, Ciencia y Empresa respecto de este Plan más autónomo, que han perjudicado a muchos ciudadanos, sin conseguir su finalidad como medida de fomento de empleo.

Por ello, se mantendrán las actuaciones debidas para tratar de paliar los perjuicios que esa falta de diligencia por parte de las citadas administraciones ha supuesto para los afectados (08013100, 08014249, 08015275, 08015773, 08016153, 08018315, 09012605, 09017217, 09019645, 09022127).

10.3. Otros aspectos relativos a la Administración laboral

En varias ocasiones, los ciudadanos han comparecido ante esta Institución denunciando la demora excesiva en la resolución de los recursos que interponen. En muchos de los casos se supera el plazo de un mes que viene establecido por la normativa vigente.

Concretamente, esta Institución tuvo conocimiento de la dilación en la resolución de un recurso de reposición por parte de la Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid.

Una ciudadana había solicitado una ayuda económica al amparo de la Orden del Consejero de Empleo y Mujer 3004/2006, de 26 de diciembre, por la que se convocan para 2007 las ayudas económicas de pago único recogidas en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de protección integral contra la violencia de género, que le fue denegada por no quedar acreditado el requisito que

figura en el artículo 5.e) de la Orden del Consejero de Empleo y Mujer 2542/2006, de 8 de noviembre, por el que se establece el procedimiento de concesión de las ayudas económicas de pago único recogidas en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de "... tener especiales dificultades para obtener un empleo...".

Ante este hecho la interesada interpuso el pertinente recurso de reposición, sin tener respuesta al mismo en el plazo marcado por la ley.

La consejería informó, en su momento, que existía un importante retraso en la tramitación de los expedientes debido a un problema de carácter estructural que dio lugar a que, durante un período aproximado de un año, se paralizaran los procedimientos de resolución de recursos administrativos, dada la falta de medios materiales y humanos. Esos problemas fueron solucionándose de forma paulatina, con la previsión de cumplir lo preceptuado en el artículo 117.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, que establece que la resolución de los recursos de reposición en materia de subvenciones se llevará a cabo en el plazo de un mes.

No obstante, señalaba que dicho objetivo se había logrado parcialmente, de modo que un 50 por 100 de los recursos interpuestos se resolvían en el plazo de un mes, y el otro 50 por 100 restante, el tiempo medio de resolución era aproximadamente de dos meses.

Asimismo, y en relación con el asunto concreto, objeto de la queja, puntualizó que mediante la Orden 3197/2008, de 19 de noviembre, se puso fin al procedimiento del recurso de reposición, de fecha 1 de junio de 2009, contra la Orden de la Consejera de Empleo y Mujer 157/2008, de 24 de enero, y fue notificado a la recurrente el día 3 de junio de 2009.

Esta Institución, a lo largo de todas las actuaciones llevadas a cabo, ha reiterado la importancia de resolver los recursos que interponen los ciudadanos en el plazo establecido por la ley. Más aún, siempre ha destacado la necesidad de evitar dilaciones en la resolución de estos recursos de carácter administrativo, a fin de cumplir con la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece el plazo máximo de un mes para dictar y notificar la resolución del recurso, para evitar la inseguridad jurídica e indefensión de los ciudadanos (08011747).

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social comenzó a realizar inspecciones en centros de actividades sanitarias, por considerar que cabía la posibilidad de que hubiese irregularidades respecto de las relaciones jurídicas con los profesionales de la salud, incluyendo, además, a las compañías de seguros. Esta actividad inspectora tuvo como consecuencia la adopción del Criterio 62/2008 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social para unificar los criterios técnicos de actuación.

Ante la promulgación de este criterio hubo una fuerte oposición por parte de los Consejos Generales Sanitarios y la Federación Empresarial de Clínicas Privadas, lo que motivó que se frenase la aplicación del mencionado criterio mediante un acuerdo de carácter provisional por el que se decidía constituir una mesa de trabajo para analizar la especificidad del sector, revisar el criterio 62/2008 para readaptarlo a los criterios jurisprudenciales y a las características del sector y suspender la actividad planificada en el sector sanitario durante el año 2009.

Esta Institución tuvo conocimiento de esta situación a raíz de la queja presentada por una ciudadana en la que expresaba su disconformidad con el contenido del citado criterio 62/2008, y precisamente con una instrucción por la que se paralizaban las inspecciones en las clínicas privadas hasta que se aprobase un marco

normativo concreto y uniforme sobre el régimen de la Seguridad Social aplicable al personal sanitario que trabaja en establecimientos sanitarios privados, estableciéndose un agravio frente a las clínicas a las que se ha abierto expediente sancionador.

Se iniciaron las actuaciones oportunas ante el Ministerio de Trabajo e Inmigración, y la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social informó de que, efectivamente, la publicación del Criterio Técnico 62/2008, provocó una fuerte reacción dentro del sector de establecimientos sanitarios y que, como consecuencia de ella, la mesa de trabajo citada, compuesta por representantes del Ministerio de Sanidad y Política Social y de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, se impuso como prioridad analizar la situación existente en el sector.

El resultado de los trabajos ha derivado en una elaboración de un nuevo criterio técnico, en el que, manteniendo las líneas y objetivos esenciales, se han suavizado aquellos aspectos de redacción que provocaban mayor rechazo y se han ampliado las notas características de la relación laboral, incorporando los últimos pronunciamientos jurisprudenciales, al tiempo que se han contemplado nuevas realidades jurídicas existentes, como las sociedades médicas profesionales.

Asimismo, la dirección general citada apuntó que se ha recopilado y sistematizado la jurisprudencia de los distintos tribunales, incorporándola al foro del conocimiento en la carpeta 'Clínicas privadas'.

Finalmente, el nuevo criterio se ha publicado, reanudándose las actuaciones inspectoras en el sector durante el 2009 de acuerdo con las pautas siguientes:

> "Se reanudarán las actuaciones previstas a nivel provincial. Como se sabe, no existe actividad planificada a nivel nacional.

Se levantan las restricciones a las actuaciones por propia iniciativa, en especial, la actividad de iniciativa derivada.

Se cumplimentarán con diligencia las órdenes de servicio generadas por denuncia o cualquier otra modalidad de actuación rogada."

Analizada toda la información que desde la Administración competente se ha facilitado a esta Institución, se considera que efectivamente la publicación del nuevo criterio puede suavizar los temas objeto de discusión entre los distintos agentes implicados del sector (09013662).

11. HACIENDA PÚBLICA

11.1. Tributos estatales

11.1.1. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

Una cuestión que quedó pendiente de desarrollo en el Informe de 2008 es la relativa a la necesidad de dar un tratamiento adecuado en la normativa del IRPF al justiprecio que reciben los titulares de los bienes y derechos expropiados. La recomendación ha sido rechazada, al considerar el Ministerio de Economía y Hacienda que la exención regulada en el artículo 49 de la Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954, viene referida concretamente a los distintos impuestos y gravámenes del Estado, provincias o municipios que graven el pago del precio; no se considera necesario aclarar que tal exención no es extensible al IRPF, ya que éste lo que sujeta a tributación es la ganancia o pérdida patrimonial derivada de la alteración en la composición del patrimonio del contribuyente que se produce como consecuencia de la transmisión de forma independiente del pago del precio. Además, considera que la modificación recomendada podría llevar a pensar que dicha alteración patrimonial estaba exenta hasta la fecha. En este sentido si bien la

alteración patrimonial no es propiamente el pago del precio, no deja de ser una consecuencia de la transmisión forzosa cuyas implicaciones fiscales parece querer enervar el citado artículo 49, sobre todo porque en el momento en que la Ley de Expropiación Forzosa se aprobó, año 1954, no existía el IRPF, y de lo que se trata es de aplicar la norma al momento en que debe regir, no de que la misma tenga que ser corregida por el aplicador.

Más bien parece que la permanencia en el ordenamiento jurídico del artículo 49 de la Ley de Expropiación Forzosa en su redacción actual obedece a un olvido del legislador, ya que el argumento facilitado para no acometer su modificación no responde a la realidad tributaria, pues el artículo 8.2.3 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, considera que son entregas de bienes a los efectos de dicho impuesto: "Las transmisiones de bienes en virtud de una norma o de una resolución administrativa o jurisdiccional, incluida la expropiación forzosa"; las normas que rigen el resto de impuestos que gravan las transmisiones de bienes o derechos, salvo el impuesto sobre el incremento del valor de los bienes de naturaleza urbana, nada dicen al respecto, es por ello que esta Institución considera necesario que se dicte una norma que aclare la situación para aquellos ciudadanos a los que han obligado a la venta forzosa de sus bienes y a los que, adicionalmente, se les impone el conocimiento de todo el ordenamiento jurídico y la necesidad de solventar sus incongruencias (07036056).

La Administración tributaria, de acuerdo con el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, tiene el deber de informar y asistir a los ciudadanos facilitándoles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. La actividad de la Administración en este sentido se instrumenta, según dispone el artículo 85 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, a través de la contestación de consultas, comunicaciones y actuaciones de información, publicaciones, actuaciones previas de valoración, certificados tributarios y la asistencia a

los obligados en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones.

Uno de los medios con los que cuenta la Administración tributaria para cumplir el deber de informar y asistir a los ciudadanos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias es el servicio telefónico de la Agencia Estatal de Administración Tributaria 901 335 533, que cumple la función primordial de evitar que los ciudadanos tengan que desplazarse a las oficinas para realizar las consultas, sobre todo cuando surgen dudas puntuales en el momento de elaborar las declaraciones. En una queja se denunciaron las dificultades para acceder a dicho servicio en la Campaña de la Renta 2008. La Agencia Estatal de Administración Tributaria explicó que la configuración y dimensionamiento del servicio telefónico de información tributaria se realiza tomando en consideración datos objetivos del año anterior, las particularidades propias y previsiones acerca de la demanda de cada año y durante las distintas campañas y los recursos humanos y materiales, incluidos los financieros, disponibles. A pesar de estas previsiones, en determinadas fechas, el volumen de llamadas que se reciben resulta muy superior a la media, y puede desbordar los medios asignados. Esto ocurre en particular durante la campaña de renta, y en las semanas previas a la misma. En esas fechas se incrementa el personal que atiende el servicio, personal que se refuerza con agentes que prestan el servicio en relación con el Impuesto sobre la renta de las personas físicas. En la Campaña de Renta 2008, realizada en los meses de mayo y junio de 2009, se atendieron 601.953 consultas desde las plataformas permanentes, relativas en su mayoría al resto de cuestiones e impuestos aparte del IRPF. Y desde el 20 de abril a 30 de junio, se habían atendido otras 2.084.810 llamadas relativas al IRPF desde las plataformas de refuerzo. La Agencia considera inevitable que en determinadas ocasiones se produzcan situaciones de saturación. Pero éste es un medio alternativo a otros de los que disponen los contribuyentes para obtener la información que precisen (08013687 y 09011536).

Una circunstancia no prevista por este tipo de servicios de información afecta a determinados colectivos. En concreto, se recibió la denuncia de un ciudadano con discapacidad auditiva que, al no poder acceder al servicio de información telefónico, dirigió un correo electrónico a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que le respondió indicando la inexistencia del servicio on-line (vía Internet) de consultas tributarias. El derecho reconocido en el artículo 34.1.a) de la Ley General Tributaria, además del artículo 2.c) de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, que recoge el principio de accesibilidad universal, aplicable en virtud de su artículo 3 a las relaciones entre Administración y ciudadanos, parece que impone desde un punto de vista de lógica jurídica el establecimiento de un sistema similar al que disfrutan el resto de los ciudadanos para el ejercicio de su derecho de información y asistencia fiscal, que permita la posibilidad de realizar consultas sin tener que desplazarse de su domicilio. Esta queja al momento de cierre de este informe se encontraba aún en trámite (09011858).

La asistencia en la realización de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, al igual que en años anteriores, ha sido objeto de numerosas reclamaciones, sobre todo porque los ciudadanos no entienden que la Administración tributaria no asuma la responsabilidad de las declaraciones de IRPF que han sido confeccionadas en los servicios de la propia Agencia y la inseguridad jurídica que ello causa. Los ciudadanos consideran que el personal que elabora las declaraciones del IRPF perteneciente a la Agencia Estatal de Administración Tributaria está más cualificado que ellos para esta función y confían en que, una vez aportados sus datos económicos, el servicio adoptará la decisión adecuada sobre la tributación de los mismos, exonerándoles a ellos de cualquier responsabilidad derivada de esta situación, aun cuando revisen la declaración elaborada difícilmente van a echar en falta algún ingreso integrante de la base imponible pues ignoran si el mismo está sujeto a tributación. El principio de confianza legítima que rige las relaciones entre

Administración y ciudadanos ha de ser aplicado, no sólo cuando se produzca cualquier tipo de convicción psicológica en el particular beneficiado, sino más bien cuando se base en signos externos producidos por la Administración suficientemente concluyentes para que le induzcan razonablemente a confiar en la legalidad de la actuación administrativa. Por ello sería conveniente que se arbitrase algún sistema que solventase definitivamente estas situaciones permitiendo que quedase constancia de los datos económicos aportados por los ciudadanos (09006793, 09007722 y 09008167 entre otras).

El umbral de ingresos a partir del cual se impone la obligación de presentar la correspondiente declaración del impuesto, en los casos en que los ingresos se reciben de más de un pagador, con carácter general se reduce de 22.000 euros a 11.200 euros, de acuerdo con el artículo 96 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Esta situación ha obligado a muchos ciudadanos a presentar la correspondiente declaración de IRPF del ejercicio 2008, por el hecho de haber perdido su trabajo y percibir prestaciones por desempleo, situación que no alcanzan a comprender (09006904, 09012005, 09012064 y otras).

En el aspecto material del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas la primera cuestión está referida a la aplicación del mínimo por ascendientes o descendientes con discapacidad, cuestión que ha sido objeto de numerosas quejas. Los artículos 58 y 59 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, disponen que el mínimo por ascendiente será de aplicación por cada persona mayor de 65 años o con discapacidad, cualquiera que sea su edad, que conviva con el contribuyente y no tenga rentas anuales, excluidas las exentas, superiores a 8.000 euros. Esta cantidad que se detrae de la base liquidable del Impuesto entra dentro de la parte de renta que, por destinarse a satisfacer las necesidades básicas personales y familiares del contribuyente, no se somete a tributación ya que, de acuerdo con el artículo 1 de la misma ley, el impuesto sobre la

renta de las personas físicas es un tributo de carácter personal y directo que grava, según los principios de igualdad, generalidad y progresividad, la renta de las personas físicas de acuerdo con su naturaleza y sus circunstancias personales y familiares. La adecuación de las pensiones percibidas al índice de precios de consumo (IPC) provocó que en 2008 excedieran por unos pocos euros el límite de 8.000 establecido, lo que impidió aplicar la minoración de la base liquidable a pesar de que la persona dependiente tenía los mismos gastos y necesidades que en el ejercicio inmediatamente anterior. La Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos consideró que la cifra de 8.000 euros anuales era adecuada para fijar en términos globales la dependencia económica que puede existir entre los contribuyentes y sus ascendientes y por lo tanto no les parecía necesaria su adaptación al IPC. En la fecha del cierre del informe continúa la investigación abierta (09007702, 09011147, 09013269, 09014495 y 09017531, entre otras).

Otras muchas quejas se han centrado en cuestiones relacionadas con la deducción por adquisición de la vivienda habitual y fundamentalmente con la exención de las ganancias patrimoniales derivadas de la transmisión de vivienda habitual.

La futura desaparición de la deducción por adquisición de la vivienda habitual para aquellas personas que han venido depositando sus ahorros en una cuenta vivienda y practicando la correspondiente deducción en sus declaraciones y no pueden adquirir una vivienda, debido a las dificultades económicas, va a suponer la necesidad de devolución de los beneficios disfrutados: La vigencia durante todo el 2010 de dicha deducción no soluciona el problema, al que hay que añadir la dificultad que existe para el acceso al mercado hipotecario (09018406).

La Agencia Estatal de Administración Tributaria obligó a una contribuyente a practicar la deducción por adquisición de vivienda habitual únicamente en un 50 por 100 de las cantidades invertidas a

pesar de que aportó documentación en la que constaba que era propietaria del 90 por 100 de la misma y el 10 por 100 restante correspondería a otro. La hipoteca se pagaba y estaba suscrita en la misma proporción. El problema que aducía la Agencia para considerar dos titulares igualitarios era que el préstamo hipotecario figuraba como solidario.

La Agencia Tributaria tramitó dos procedimientos de verificación de datos sobre las declaraciones del impuesto sobre la renta de las personas físicas de la interesada correspondientes a los ejercicios 2006 y 2007. Resolviendo en primer término el procedimiento correspondiente al ejercicio 2006, desestimando las alegaciones de la interesada sobre la base de la doctrina administrativa que, en supuestos similares, ha emanado de la Dirección General de Tributos en consultas vinculantes V1215-06, V2492-06 y V0905-07, la misma fue impugnada en reposición siendo desestimado el recurso con iguales argumentos. La interesada presentó reclamación económico-administrativa ante el Tribunal Económico-Administrativo Regional, que fue resuelta en sentido estimatorio el 31 de marzo de 2009. El Tribunal Económico-Administrativo Regional centra el asunto en una cuestión probatoria tanto del porcentaje de titularidad como de las cantidades efectivamente satisfechas por el adquirente de la vivienda habitual. A pesar de lo cual la Agencia Estatal de Administración Tributaria desestima el recurso de reposición interpuesto contra la resolución del procedimiento con liquidación provisional correspondiente al IRPF de 2007, el 10 de junio de 2009, es decir con posterioridad a la resolución estimatoria del Tribunal Económico-Administrativo Regional obligando a la interesada a volver a recurrir nuevamente ante dicho tribunal por una cuestión probatoria ya resuelta para el ejercicio anterior, reclamación que obviamente fue estimada (08020408).

La exención de la ganancia patrimonial derivada de la transmisión de la vivienda habitual está sujeta a la reinversión de la totalidad del

importe obtenido en una nueva vivienda habitual y siempre que se den los requisitos exigidos en el artículo 41 del Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. A estos efectos, se asimila a la adquisición de vivienda a su rehabilitación, en los términos previstos en el artículo 55.5 del reglamento.

Un problema recurrente este año se ha dado con la reinversión en viviendas en construcción, que no han sido finalizadas en el plazo de dos años que exige la norma para la exención por reinversión, ya que los ciudadanos han considerado que la regulación de la exención es equiparable en todos sus términos a la deducción por adquisición de vivienda habitual y, sin embargo, la doctrina administrativa hasta la fecha sigue un camino diferente, ya que considera que la construcción de la vivienda únicamente se asimila a la adquisición de vivienda habitual a efectos de la deducción, en tanto que para la exención por reinversión la única asimilación es la rehabilitación, no siendo por tanto objeto de los plazos más amplios que marca el artículo 55 del Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo (09004558, 09019045 y 09019604).

El apartado 2 del artículo 41 del Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, exige que, cuando la reinversión en vivienda habitual no se realice en el mismo año de la enajenación, el contribuyente está obligado a hacer constar en la declaración del impuesto del ejercicio en el que se obtenga la ganancia de patrimonio por la venta del inmueble su intención de reinvertir en las condiciones y plazos señalados. Sin embargo son muchos los ciudadanos que no reflejan la ganancia obtenida en su declaración al desconocer esta obligación y posteriormente no pueden rectificar su opción por haber transcurrido el plazo contenido en el artículo 119.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Esta cuestión ya ha sido solventada por el Tribunal Económico-Administrativo Central, de lo que se dio cuenta en el Informe correspondiente a 2008, pero no puede obviarse la existencia de numerosas quejas en este sentido, lo que pone de

manifiesto la necesidad de que la Agencia Estatal de Administración Tributaria efectúe alguna aclaración en los impresos del impuesto sobre la renta de las personas físicas (08002211, 09000710, 09001594 y 09007419).

La coordinación y colaboración administrativa no resulta, en ocasiones, lo suficientemente ágil ni adecuada al fin que pretende, que no es otro que el ciudadano pueda cumplir con sus obligaciones formales de acuerdo con la calificación jurídica del hecho imponible. Esto se pone de manifiesto en una denuncia presentada por un ciudadano que comunicó que su borrador de renta no recogía los datos de su préstamo hipotecario. El interesado manifestaba su malestar con que su confianza en los datos de que disponía la Administración, así como su estricto cumplimiento de obligaciones diversas le había llevado a aceptar inicialmente la liquidación, que suponía un incremento de casi 1.600 euros en la cuota. La Agencia Estatal de Administración Tributaria comunicó que la competencia para la incorporación de este dato correspondía a la Diputación Foral de Guipúzcoa, lo que demoró los plazos de comunicación. El error fue subsanado, por lo que el interesado verá los datos reflejados en posteriores borradores, no obstante lo cual, El Defensor del Pueblo recordó a ambas administraciones el deber legal que les incumbe de cumplir los plazos y trámites que les son exigibles para que esa confianza que el ciudadano deposita legítimamente en sus potestades no se vea defraudada (08009273).

11.1.2. Impuesto sobre el Valor Añadido

Se han seguido recibiendo quejas relacionadas con la aplicación del tipo superreducido del 4 por 100 que fue aprobado por Ley 6/2006, de 24 de abril que modificaba la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, aplicable a la adquisición, adaptación y reparación de vehículos para personas con minusvalía y movilidad reducida. En

concreto, preocupa a los ciudadanos el procedimiento para la obtención del derecho a la aplicación de este tipo especial, que tiene carácter rogado, por lo que cuando una persona discapacitada desea adquirir un vehículo ha de solicitar previamente a la Agencia Tributaria la aplicación de éste, lo que conlleva el conocimiento por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de todos los datos relacionados con el vehículo y su titular. Sin embargo, para acceder a la reparación, el titular de un vehículo adaptado debe abonar inicialmente la factura correspondiente con el tipo del 16 por 100 de IVA y posteriormente obtener de los Servicios Sociales de su Comunidad Autónoma un certificado de movilidad reducida. Con este certificado, el de minusvalía y la factura, debe presentar una solicitud en la Agencia Tributaria para que específicamente, y solo para esa factura, le reconozcan el derecho a la aplicación del IVA superreducido. Una vez recibida la resolución favorable debe dirigirse nuevamente al taller, y solicitar que le devuelvan la diferencia de los tipos de IVA citados. Los ciudadanos consideraban incoherente que a una persona discapacitada y con graves problemas de movilidad se la sometiera a un peregrinaje ante administraciones y particulares para conseguir la devolución de una pequeña cantidad asociada a un impuesto estatal, por lo que solicitaban la instauración de un procedimiento ágil para resolver esta situación. En la fecha de elaboración del informe se mantiene la investigación (09017743 y otras).

Una ciudadana denunció que liquidó el impuesto correspondiente a un arrendamiento que no fue pagado por el arrendatario. Tras un juicio de desahucio, en cuya Sentencia se declaran como hechos probados la ausencia del pago y, por tanto, la existencia de cuotas liquidadas en concepto de IVA que no se llegaron a percibir, consultó con la Agencia Estatal de Administración Tributaria el procedimiento para la devolución, y fue informada de que debían transcurrir dos años para poder solicitar la devolución. Al transcurso de este período se dirigió a la Agencia en solicitud de devolución de estas cuotas, donde le indican que la ley ha sido modificada en el transcurso de esos dos años, y que su derecho a la

devolución ha prescrito, puesto que de acuerdo con la modificación normativa, debería haberlo solicitado en los tres meses siguientes a la publicación de la nueva norma. La investigación está en curso al cierre de este informe (09017334).

La Agencia Estatal de Administración Tributaria emitió unas actas por las que reclamaba a empresas que se dedicaban a la deshidratación de forrajes el 7 por 100 de IVA correspondiente a unas ayudas recibidas de la Comunidad Europea de los ejercicios 1994, 1995, 1996 y 1997. Habiendo sido ésta una cuestión controvertida, existían Sentencias del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas del 15 de junio de 2004, en las que sentaba doctrina para la Unión Europea relativa al régimen de IVA de las ayudas recibidas al desecado de forrajes, declarando que éstas no devengan el impuesto por no formar parte de la base imponible al no ser ayudas vinculadas al precio. En el ínterin se habían producido actuaciones de las empresas afectadas ante los Tribunales Económico Administrativos, los Tribunales Supremos de Justicia de las Comunidades Autónomas y la Audiencia Nacional, que dictaron resoluciones y sentencias por las que se estimaban las reclamaciones anulando las actas de la Agencia y ordenaban la devolución de los importes indebidamente cobrados. La Agencia ejecutó los fallos judiciales, con excepción de los que afectaban a algunas empresas, cuyas alegaciones habían sido desestimadas tanto por el Tribunal Supremo como por el Tribunal Constitucional, cuyas resoluciones eran anteriores a las decisiones del Tribunal Europeo. Las empresas afectadas instaban a la correcta aplicación de la Sexta Directiva 77/388/CEE, del Consejo, de 17 de mayo de 1977, en materia de armonización de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los impuestos sobre el volumen de negocios. Sistema común del IVA: Base imponible uniforme, ya que su vulneración, de acuerdo con los criterios citados, podría suponer que la Comisión Europea iniciara acciones contra el Gobierno español por infracción de la directiva mencionada, a pesar de lo cual la Agencia Estatal de

Administración Tributaria mantenía su criterio. La investigación continúa en curso (09010289).

11.1.3. Tasas estatales

El desfase temporal entre la comunicación para liquidación de las tasas por expedición de la tarjeta de extranjeros, de autorización de la renovación de residencia y la fecha de la cita previa, cuando coincide con el final de un ejercicio económico y el inicio de otro en el que se incrementa la cuantía de las tasas, provoca que los interesados tengan que volver a la oficina colaboradora y liquidar la diferencia. Así, en 2007 una de las tasas de tarjeta de residencia tenía un coste de 6,70 euros y en 2008 se incrementó a 6,80 euros, de tal suerte que los contribuyentes una vez obtenida su cita previa, que hay que solicitar con mucha antelación, personados en la Comisaría de Policía de Eivissa para realizar el trámite, tuvieron que volver al banco a pagar la diferencia, pues la Administración no les permite el pago del complemento directamente, siendo que los interesados cumplieron con su obligación en plazo.

En este sentido el apartado 2 del artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, dice que la Administración actúa al servicio del ciudadano y el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria reconoce el derecho de los ciudadanos a cumplir sus obligaciones tributarias de la forma que les resulte menos gravosa y, además siendo el hecho imponible de la tasa según el artículo 3.4 de la Orden PRE/3654/2007, de 14 de diciembre, la expedición de la tarjeta de identidad de extranjero, se procedió a realizar una investigación de oficio ante la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, que indicó que la recaudación de la tasa por expedición de tarjetas de extranjeros en la propia Comisaría no es posible, pues tanto en la Orden PRE/3654/2007, de 14 de diciembre, como en el impreso de

liquidación modelo 790 consta como lugar de pago: «a través de entidades colaboradoras».

Dado que el motivo de la queja no venía determinado por la liquidación de la tasa que previamente hay que realizar en una entidad colaboradora, sino por el desfase temporal que se produce desde que se liquida la tasa hasta que se concede la cita, lo que en muchas ocasiones genera una liquidación complementaria nuevamente ante la entidad colaboradora y teniendo los principios de eficacia y eficiencia que presidir las actuaciones administrativas, se planteó al Ministerio del Interior la realización en un solo acto de la liquidación de la tasa, evitando así dilaciones y costes innecesarios.

El citado departamento ministerial, teniendo en cuenta las consideraciones de esta Institución, acordó dar instrucciones a las dependencias de extranjería para que se abstengan de hacer mención a la tasa 790, código 012, ya que ésta se devenga por la expedición de la tarjeta y, por tanto, para evitar posibles errores, será facilitada por parte de los servicios policiales correspondientes, en el momento de la expedición de las mismas. Para la retirada de la tarjeta será requisito necesario la previa entrega del mencionado impreso, debidamente validado por la entidad bancaria colaboradora, tal como se establece en el artículo 105, apartado 11, del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Con esta nueva actuación se evita el doble desplazamiento de los ciudadanos extranjeros a la entidad bancaria colaboradora, para el pago de la tasa por la expedición de la tarjeta de identidad de extranjero (08001997).

Una ciudadana denunció que en el año 2001 liquidó la tasa para la renovación de su tarjeta de residencia. Posteriormente, cuando retiró la tarjeta ya renovada, le informaron de que la empresa para la que

trabajaba también había abonado el importe de la tasa habiéndose duplicado el pago. Siguiendo instrucciones de la propia Administración, presentó reclamación ante la Delegación del Gobierno de Valencia, para reclamar la devolución de ingresos indebidos, sin que se emitiera una resolución. La Delegación informó favorablemente dicha devolución de ingresos sin que ésta llegara a hacerse efectiva a pesar del tiempo transcurrido y de las reclamaciones que la interesada dirigió tanto a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a la Oficina de Extranjeros de Valencia como a la propia Delegación del Gobierno. Por su parte la Agencia Tributaria informó que no constaba expediente alguno a nombre de la interesada, a pesar de la insistencia de la Delegación de que éste se había remitido a la Agencia. En la fecha de cierre del informe continúan las investigaciones (07029056).

Un árbol deteriorado, ubicado en el cauce del río Juslapeña, en la localidad de Ballariain (Navarra), corría el riesgo de caer en la finca del interesado. La Confederación Hidrográfica del Ebro inspeccionó dicho árbol y confirmó que era necesaria su tala, pero que debía realizarla el propietario de la finca. Puesto que el citado árbol se hallaba fuera de dicha finca, el interesado acudió al Ayuntamiento de Berrioplano (Navarra) donde le informaron de que la materia era competencia de la Consejería de Medio Ambiente. En el intervalo entre una y otra actuación el árbol finalmente cayó causando daños en la finca del interesado. Con posterioridad recibió una liquidación de la tasa por la inspección del árbol, emitida por la Confederación Hidrográfica del Ebro, por importe de 86,06 euros. El ciudadano se dirigió al Ayuntamiento que se negó al pago de ésta puesto que el árbol no se ubicaba en terrenos que dependieran de él. Finalmente, en el Servicio de Riqueza Territorial de Navarra, le indicaron que el titular catastral del terreno y, por tanto, del árbol era la propia Confederación. A pesar de sus reclamaciones, al no haber pagado la tasa, se inició un procedimiento ejecutivo de recaudación por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. La confederación considera que es procedente la liquidación de la tasa, si bien existió un error en la

calificación del hecho imponible, y en lugar de girar la tasa de tramitación por visita, deberían haber liquidado la tasa de tramitación sin visita. Por esta razón han procedido a dar de baja una liquidación y a emitir una diferente. En la fecha de elaboración del informe continúan las investigaciones (09007985).

11.2. Impuestos transmisorios

Los impuestos que se liquidan con ocasión de la transmisión de la propiedad, ya sea ésta mueble o inmueble, tanto si su naturaleza es onerosa como lucrativa, están cedidos a las comunidades autónomas, que partiendo de la regulación general realizada en el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, y en la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del impuesto sobre sucesiones y donaciones, aprueban las correspondientes normas autonómicas que regulan estos impuestos en el territorio correspondiente.

La mayoría de las reclamaciones han puesto de manifiesto la disconformidad de los ciudadanos con la aplicación de valores administrativos a la transmisión de la propiedad, con independencia de cuál haya sido el importe por el que se realizó la operación, y ello como otra de las consecuencias de la corrección sufrida por el mercado inmobiliario en los dos últimos años.

El artículo 57 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, determina la posibilidad de la Administración tributaria de proceder a la comprobación de valores de los bienes inmuebles mediante varios medios entre los que figuran el valor catastral, los precios medios en el mercado, el dictamen de peritos de la Administración, y el valor que se asigne en pólizas de seguros o tasaciones recogidas en la legislación hipotecaria, entre otros. Se constituye en la norma básica que permite a la

Administración realizar una comprobación de los valores declarados por los ciudadanos en las correspondientes liquidaciones transmisorias.

La práctica común, que simplifica los trámites administrativos, es la utilización de módulos o valores de referencia. A este respecto, y de acuerdo con los artículos 134 y 135 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, si el valor fijado por la Administración tributaria es distinto al declarado por el obligado tributario, aquella puede comunicar a este la propuesta de valoración debidamente motivada, con expresión de los medios y criterios empleados. El Tribunal Constitucional tiene declarado en la Sentencia 194/2000, de 19 de julio, que la ley ni define qué debe entenderse por valor real, ni especifica qué criterios o parámetros –de entre los múltiples y heterogéneos que existen- deben tenerse en cuenta a la hora de fijarlo. De este modo, dice el tribunal, no resulta aventurado afirmar que la tarea de comprobar el valor real de los bienes y derechos, lejos de arrojar una cifra exacta, incontrovertible o, al menos previsible dentro de un margen razonable, normalmente dará lugar a tantos resultados como peritos la lleven a cabo.

Si la comprobación de valores es o no conforme a derecho constituye una cuestión que, por su propia naturaleza es casuística, y depende de la valoración del objeto tributario que se haga en cada momento. Pero la doctrina dictada por el Tribunal Supremo en la materia, dispone que "la aplicación de 'precios medios' no puede hacerse presumiendo la certeza de éstos, sino que requiere la justificación de las razones de su formulación y de su aplicación a los bienes concretos." La Sala 3ª del Tribunal Supremo ha declarado en Sentencias de 29 de abril y de 12 de mayo de 1997 que "la comprobación de valores debe ser individualizada y su resultado concretarse de manera que el contribuyente al que se notifica el que la Administración considera valor real, pueda conocer sus fundamentos técnicos prácticos, y así aceptarlos o rechazarlos".

De acuerdo con la doctrina jurisprudencial, los informes periciales que deben acompañar al expediente de valoración deben ser individuales y fundados. Estos requisitos no se cumplen cuando se consignan meras generalizaciones sobre los criterios de valoración o referencias genéricas a los elementos tenidos en cuenta, mediante fórmulas repetitivas que podrían servir, y de hecho sirven, para cualquier bien o cualquier sujeto pasivo, según expresa la Sentencia del Tribunal Supremo, Sala 3ª, de 24 de marzo de 2003, que advierte también que "por el contrario la comprobación de valores debe ser individualizada y su resultado concretarse de manera que el contribuyente, al que se notifica el que la Administración considera el valor real, pueda conocer sus fundamentos técnicos y fácticos y así aceptarlos, si llega a la convicción de que son razonables o imposibles de combatir, o rechazarlos porque los repute equivocados o discutibles, y en tal caso, sólo entonces, proponer la tasación pericial contradictoria a la que también tiene derecho". Esta mención del Tribunal finaliza con la consideración de que "obligar al contribuyente a acudir a la referida tasación pericial, de costoso e incierto resultado, para discutir la comprobación de valores, cuando ni siquiera se conocen las razones de la valoración propuesta por la Hacienda, colocaría a los ciudadanos en una evidente situación de indefensión frente a posibles arbitrariedades o errores de los peritos de la Administración, a cuyas tasaciones no alcanza la presunción de legalidad de los actos administrativos, porque las peritaciones, aunque las practique un funcionario, son dictámenes, sin que el sujeto tributario venga obligado, por su parte, a acreditar el error o la desviación posibles de la Hacienda Pública cuando no conoce una justificación bastante de aquellos nuevos valores, pues en esta materia la carga de la prueba rige igualmente tanto para los contribuyentes como para la Administración, tanto en vía administrativa como jurisdiccional".

A continuación se relacionan las quejas más significativas en ambos impuestos.

Una mercantil adquirió a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S. A. (EMVS), ocho plazas de garaje en venta directa tras quedar desierta la subasta pública de las mismas. El precio declarado en la liquidación fue el mismo por el que la EMVS ofertó las viviendas en subasta pública, siendo dicho precio fijado de manera innegociable por la Administración municipal, por lo que se trataba de un valor de carácter administrativo cuya veracidad es fácilmente comprobable. Sin embargo la Comunidad de Madrid ha iniciado expediente de comprobación de valores en el que modifica el valor de la adquisición. El valor comprobado es más del doble del declarado (09009347).

Se han continuado recibiendo numerosas quejas relacionadas con la heterogeneidad del régimen de este impuesto sobre sucesiones. En las comunidades autónomas en las que el mismo resulta comparativamente más gravoso respecto de las comunidades colindantes, es difícil trasladar al ciudadano que la Administración puede fijar con carácter independiente, a pesar de los criterios de igualdad constitucionalmente reconocidos en materia tributaria, el tipo del impuesto y sus bonificaciones.

Los ciudadanos afectados consideran discriminatorio la aplicación de medidas tributarias diferenciadas en un impuesto que es común en todo el territorio nacional al margen de los territorios forales, por cuanto supone que la residencia influye en la carga fiscal del patrimonio, de modo que las comunidades autónomas que han establecido importantes bonificaciones para ascendientes y descendientes directos benefician la transmisión, mientras que otras la dificultan. Ya se dio cuenta en el Informe correspondiente al año 2005 de la opinión del Defensor del Pueblo al respecto, y de cómo la ciudadanía percibe estas diferencias que aún subsisten (09014746, 09015359, 09016652, 09016688, 09017345, 09019626, 09019753 y 09019828, entre otras).

La Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid efectuó una comprobación de valores en un impuesto de sucesiones de una herencia, constituida únicamente por la mitad de una vivienda de promoción pública, incrementando su valor en un 100 por 100 al haber tomado para su fijación el valor del mercado libre. De acuerdo con las STS de 28 de junio de 1991 y 18 de julio de 1998, así como con la consulta de la Dirección General de Tributos de 3 de diciembre de 2002, el valor de las viviendas de protección oficial en la comprobación de valores tiene que coincidir con el máximo legal permitido para la venta. Además la base imponible del Impuesto de Sucesiones y Donaciones está constituida, según el artículo 9.a) de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, por el valor neto de la adquisición individual de cada causahabiente, entendiéndose por tal el valor real de los bienes y derechos minorado por las cargas. En el presente caso no se ha establecido el valor real ni se ha restado la carga del usufructo. Finalmente la Consejería procedió a tramitar la devolución de lo ingresado y reiniciar las actuaciones de valoración teniendo en cuenta la calificación de la vivienda (09002299).

11.3. Tributos locales

11.3.1. Gestión compartida

La posición jurídica del contribuyente frente a la Administración es objeto de protección instrumentada en los diferentes procedimientos que aplican el principio de seguridad jurídica y los de capacidad económica, progresividad y no confiscatoriedad que propugnan los artículos 9.3 y 31.1 de la Constitución Española. La vulneración del procedimiento produce la contravención de los citados principios, causando adicionalmente un perjuicio económico al contribuyente. La complejidad de alguno de los procedimientos pone, a su vez, en entredicho que la protección que prometen los citados artículos sea efectiva. En el ámbito

tributario, materia de especial carácter técnico, esa complejidad así como el uso de un lenguaje apropiado técnicamente pero de difícil comprensión general producen, de facto, una confusión que vulnera los derechos del ciudadano frente a la Administración.

Los tributos cuya gestión está compartida, que se refieren individualmente a continuación, y en los que la gestión municipal depende de la actuación previa de otros organismos estatales (Dirección General del Catastro y Dirección General de Tráfico a través de los órganos provinciales) son el paradigma de la citada vulneración.

Así, la dilación en la incorporación de los datos a los registros o los errores en las bases de datos, en unos casos, o la gestión defectuosa de las propias bases en otros, que puede deberse a que su diseño no recoja adecuadamente los datos precisos o bien a que no se realicen los cotejos o actualizaciones debidas, conlleva la atribución de la condición de sujeto pasivo a ciudadanos que transmitieron la propiedad de sus bienes, tramitaron la baja del bien o cambiaron su domicilio, o bien que el cambio de la titularidad no dependa de éstos sino de un tercero.

La infracción de garantías en el régimen de notificaciones ha sido, como en anteriores ejercicios, una de las actuaciones más denunciadas en este año, cuestión particularmente grave por cuanto que su práctica constituye, de acuerdo con la doctrina tributaria y administrativa general, una condición de eficacia de la resolución o el acto administrativo, y que de acuerdo con las Sentencias del Tribunal Supremo de 7 de septiembre de 1990 y 3 de marzo de 1992 la inexistencia o realización en forma defectuosa implica que el acto o resolución no resulte ejecutivo ni ejecutorio.

La notificación, como el acto por excelencia que garantiza la seguridad jurídica, al constituirse en prueba de que el acto o resolución ha sido puesta en conocimiento de su destinatario, de modo que éste se

encuentre en condiciones de cumplir con su obligación o defender sus derechos, opera en una doble dirección, como garantía para el administrado y para la propia Administración, que precisa del conocimiento de la notificación para el cómputo de los plazos.

Respecto de los requisitos, el artículo 58.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, impone la necesidad de que la notificación contenga el texto íntegro de la resolución, con indicación de si el mismo es o no firme en vía administrativa, los recursos procedentes, el órgano ante el que podrán presentarse y el plazo para su interposición.

En las quejas se siguen apreciando los mismos problemas denunciados en años anteriores. En primer lugar, respecto del lugar de la notificación, regulado en el artículo 110 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la mayoría de los problemas surgen en los procedimientos iniciados de oficio, ya que se denuncia un amplio catálogo de infracciones del citado régimen de notificaciones, y cabe dudar de si la Administración cumple con los principios de buena fe y eficacia que las normas le imponen cuando ésta no realiza una actividad comprobatoria suficiente y previa al inicio de los procedimientos ejecutivos. De hecho, las Sentencias del Tribunal Constitucional 1/1983 y 14/1987 consideraron que era preciso que la Administración realizara cierta labor indagatoria antes de considerar la notificación válidamente realizada, en orden a asegurar el conocimiento personal del acto cuya notificación se pretende. Esta exigencia debiera ser especialmente cuidada en el supuesto de los tributos de cobro periódico, ya que una vez notificada la liquidación correspondiente al ejercicio de alta en un domicilio, éstos podrán, de acuerdo con el artículo 102.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, ser notificados de manera colectiva por edictos.

El problema cobra especial importancia en aquellos supuestos en los que los municipios ceden la gestión de cobro a las diputaciones

provinciales, ya que cualquier modificación del domicilio que consta en los registros generales de los que se nutren el resto de organismos, implica una obligación por parte del sujeto pasivo de realizar una pluralidad de comunicaciones a cualquier órgano que intervenga o pueda llegar a intervenir en una gestión de cobro. En estos casos es frecuente que la Administración recurra a la notificación por edictos, aduciendo la imposibilidad de practicar la notificación personalmente. Los ciudadanos vienen considerando que tendría que suponer mayor dificultad para la Administración conocer los números de sus cuentas corrientes para practicar los embargos que la averiguación de su domicilio que consta en diferentes registros públicos. Tales prácticas devienen, adicionalmente, anacrónicas si se consideran los medios tecnológicos de los que se puede disponer hoy en día pues la propia Administración se esfuerza en promocionar las comunicaciones telemáticas.

Por lo que al procedimiento en vía ejecutiva respecta, éste se inicia mediante la providencia de apremio, notificada al obligado tributario en la que se identifica la deuda pendiente, se liquidan los recargos correspondientes y se requiere el pago. Es el acto que permite a la Administración llegar al embargo de bienes si el obligado tributario no cumple con su deber, ya que en la propia providencia debe ser advertido de que ese será el resultado de su incumplimiento. Así regula el artículo 167 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, el inicio del procedimiento de apremio, y la importancia de dicho inicio. Por esta razón, cuando la Administración incumple la obligación de notificar la providencia citada como acto que abre la vía ejecutiva, vulnera el derecho de defensa que tiene el obligado tributario, pues una de las causas que el mismo artículo prevé para oponerse al procedimiento en vía ejecutiva es la falta de liquidación de la notificación o su anulación, así como que la misma contenga errores u omisiones que impidan la identificación del deudor o de la deuda apremiada. Cuando la Administración procede directamente a emitir una providencia de embargo con señalamiento de bienes o al

embargo en cuenta tras la práctica defectuosa de una notificación, impide al interesado ejercer estos derechos.

A continuación, y de modo separado, se abordarán las quejas más significativas o cuyo objeto ha dado lugar a un mayor número de denuncias en cada uno de estos impuestos.

11.3.1.1. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

Un buen ejemplo de la exposición general en la materia es la que planteaba un ciudadano que recibió la primera notificación de la existencia de deudas en concepto de este impuesto dieciocho años después de que transfiriera el vehículo a otro conductor. El interesado no realizó la preceptiva comunicación a la Jefatura Provincial de Tráfico de Las Palmas de Gran Canaria, pero de haber notificado la Administración con la debida diligencia la existencia de las deudas, le hubiera resultado mucho más sencillo realizar cualquier gestión. El ciudadano pudo, finalmente, dar de baja el vehículo en el año 2006, de modo que no se siguieran generando impuestos por un vehículo que, como reconoció el consistorio municipal, figuraba en un listado de más de 12.000 vehículos que se consideraban que habían causado baja real, aun cuando ésta no estuviera inscrita en la Jefatura Provincial de Tráfico (05014487).

Otro ejemplo de esta situación lo planteó un ciudadano que comunicó que le fue intervenido un vehículo, junto con la documentación acreditativa de la titularidad del mismo, por parte de la Policía Nacional en el curso de una investigación por la supuesta comisión de un delito. Dicho vehículo y su documentación nunca fueron devueltos al titular ni su destino final le fue comunicado aunque fuera presumiblemente desguazado por orden judicial. El Ayuntamiento de Cartagena reclamaba al interesado multas y sanciones por infracciones en materia de tráfico del ejercicio 1999 y los impuestos de los ejercicios 1999 a 2007. El

Ayuntamiento consideraba procedentes todas las liquidaciones por cuanto el vehículo continuaba en situación de alta en la Dirección General de Tráfico y porque constando un titular del permiso de circulación, es posible reclamar el impuesto, ya que estas condiciones son las que configuran al vehículo como apto para circular. La creencia de la Dirección General de Tráfico era que el vehículo habría sido desguazado, pero carecía de constancia del destino del mismo. A raíz de la intervención del Defensor del Pueblo se promovió la comunicación entre las administraciones, aunque el Ayuntamiento de Cartagena (Murcia) mantenía su criterio de que la práctica de los embargos de cada ejercicio se ajustaba plenamente a la regulación legal del impuesto, dado que el interesado podía instar una reclamación por responsabilidad patrimonial de la Administración de Justicia o de la Dirección General de Tráfico que serían los órganos responsables del perjuicio causado y no el Ayuntamiento, aunque el comiso se produjo en 1999 y la Sentencia del Procedimiento Abreviado en el año 2002, éstos no recibieron la tramitación adecuada, por lo que concluían que la actuación municipal se había realizado sin vulneración de principio o derecho alguno. Finalmente, consideraron incobrables los créditos pendientes y al deudor como fallido, procediendo a dar de baja los recibos emitidos con posterioridad al ejercicio 2006, y rechazando la sugerencia respecto de la irregularidad del procedimiento (07022390).

Un ciudadano comunicó que su vehículo resultó afectado por el atentado terrorista perpetrado en la Terminal 4 del Aeropuerto de Barajas, en Madrid, el día 30 de diciembre de 2006. Éste se incorporó a un procedimiento de investigación de los hechos en el que no intervenía el afectado y no fue tramitada su baja hasta el día 18 de abril del año 2007, por lo que el Ayuntamiento de Madrid procedió a emitir el cargo correspondiente al impuesto de dicho año. Posteriormente, y tras el recurso presentado, corrigió el recibo liquidando sólo los dos primeros trimestres del ejercicio. El interesado consideraba suficientemente probado, con independencia de la fecha de efectos de la baja del vehículo

en la Dirección General de Tráfico, que éste no era apto para circular desde el día 30 de diciembre de 2006, por lo que no debía devengarse el impuesto. Adicionalmente manifestaba su frustración, por cuanto la baja del mismo en los registros no dependía de su voluntad, ya que era la propia Administración la que comunicaba los datos de estos vehículos a Tráfico. Considerando que la fecha de la baja debería corregirse, se suspendió la investigación con el Ayuntamiento de Madrid y se inició con la Dirección General de Tráfico, para conocer las razones por las que la baja no se retrotraía al día 31 de diciembre, lo que hubiera dejado fuera del padrón del siguiente ejercicio al vehículo del interesado. Al cierre del año no se ha recibido respuesta de esta dirección general (09007023).

Los defectos en las notificaciones han ocasionado reclamaciones que podrían haberse evitado con oportunas comprobaciones por parte de los entes locales. En unos casos, por concurrir supuestos de prescripción de parte o toda la deuda reclamada, en otros por haberse producido la baja o transferencia del vehículo sin que se hubiera realizado el prorrateo o el cambio de sujeto pasivo del tributo, y finalmente en otros porque la primera noticia que recibe el interesado de que continúa siendo titular del vehículo es a través de la providencia de embargo en cuenta corriente o de la retención en la devolución del Impuesto sobre la renta de las personas físicas. Las consecuencias de estas actuaciones por parte de la Administración se agravan cuando no responden a los recursos que interponen los interesados, ya que en estos casos la indefensión se convierte en absoluta (07002241, 07006087, 07007062, 07009591, 07015938, 07025196, 08002446, 08002571, 08009569, 08010102, 08013279, 08013323, 08013369, 08016480, 08017731, 08023918, 08023919, 08023924, 09001810, 09003852, 09004338, 09008010, 09008178, 09008883, 09010787, 09010789, 09012244, 09013064, 09013228, 09013242, 09013316, 09014116, 09014787, 09015004, 09015772, 09015919, 09016314, 09018287 y 09019446, entre otras).

Por último, es preciso volver a mencionar la discrepancia de regulación que se recoge en los diferentes municipios respecto a la exención por minusvalía que regula el artículo 93.1.e) del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, cuyo análisis se realizó en el informe correspondiente al año 2008. Mientras que en numerosos municipios se ha conferido plenos efectos de cara al reconocimiento de la exención por aplicación de la previsión regulada en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades y el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, que atribuye un porcentaje del 33 por 100 de minusvalía a los perceptores de una pensión de la Seguridad Social por incapacidad permanente, en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y aquellas otras prestaciones de carácter equiparable, otros muchos no sólo se niegan a conceder carácter tributario a dichas pensiones y a la calificación que la citada Ley 51/2003, de 2 de diciembre, realiza de las mismas, sino que han incorporado requisitos para la concesión de la exención en sus ordenanzas que vulneran el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales y la habilitación legislativa que se les confiere en la misma respecto de la regulación del Impuesto mediante la correspondiente ordenanza fiscal. La Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, ha considerado, en consonancia con el criterio manifestado por esta Institución, que la protección que la ley depara a personas afectadas por una discapacidad debe ser reconocida con carácter general por todas las Administraciones, según los textos legales citados, por lo que da traslado de la recomendación formulada a la Federación Española de Municipios y Provincias en el marco de la negociación de un nuevo modelo de financiación local para su incorporación a dicho proceso (07035706, 08005756, 08007518, 08016012, 08023477, 09003817, 09003909, 09004081, 09010894, 09014326, 09014399, 09018078, 09018079, 09018080, 09018081, 09018082, 09018083, 09018085, 09018086,

09018087, 09018088, 09018090, 09018138, 09018481, 09018602, 09019759 y 09020305 entre otras muchas).

11.3.1.2. Impuesto sobre Bienes Inmuebles

En muchos casos las notificaciones municipales no se efectúan con la debida diligencia ni la realización de comprobaciones necesarias, lo cual lleva a dirigir los recibos y posteriormente las comunicaciones correspondientes a la vía ejecutiva al lugar donde los bienes inmuebles se ubican, incluso cuando estos no constituyen el domicilio del sujeto pasivo o son, por ejemplo, un garaje. Este tipo de notificaciones finaliza en edictos sin que el titular del bien llegue a tener conocimiento de la existencia de la deuda, ni constancia de la actuación administrativa, hasta que se produce el embargo.

La Dirección General del Catastro ha venido promoviendo la firma de convenios de colaboración con los entes locales para mejorar la gestión del impuesto en virtud de la facultad de delegación que recoge el artículo 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Estos convenios, previstos en los artículos 62 y siguientes del Real Decreto 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de mayo, pueden variar en su contenido dependiendo de cada municipio, por lo que las funciones que se atribuyen al Ayuntamiento y las que conserva la Gerencia provincial no tienen un carácter homogéneo, dificultando para los interesados la identificación del órgano al que debe dirigirse la reclamación o el recurso pertinente.

El valor catastral es la base del impuesto, por lo que se configura como punto de partida para la gestión del mismo. En el año 2009, en el que la crisis económica ha afectado especialmente al sector inmobiliario,

se han recibido numerosísimas quejas que consideraban que el importe del impuesto era excesivo, bien porque la revisión del valor catastral se había realizado en ejercicios en que los valores inmuebles estaban muy por encima de los actuales, o bien porque los ayuntamientos que padecían dificultades de financiación habían incrementado los tipos impositivos, resultando cuotas inasumibles para algunos contribuyentes, especialmente familias cuyo único patrimonio es el inmueble que constituye su vivienda habitual y parte o la totalidad de sus componentes se hallaban en situación de desempleo y con cuotas hipotecarias sobre la vivienda, lo que agravaba la situación económica de la unidad familiar.

Esta disconformidad de tipos se ha padecido con especial crudeza en municipios costeros y en aquellos que han revalorizado el suelo con la construcción de segundas residencias de uso vacacional o turístico, ya que la revalorización afecta por igual a los inmuebles con independencia de su destino. En todos los casos estudiados, aunque el tipo aprobado por la ordenanza municipal se ajusta a la previsión del artículo 72 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, la percepción de los ciudadanos es que el aumento de la recaudación responde tanto a la necesidad de continuar con la prestación de servicios exigibles a los municipios como de la inadecuada gestión de lo público en los años de bonanza económica. (Cabe citar, a modo de ejemplo, las quejas recibidas contra los siguientes Ayuntamientos: Fuente Obejuna (Córdoba) 06037809, Sant Hipolit de Voltregá (Barcelona) 07021812, Motilla del Palancar (Cuenca) 07033044, Sueca (Valencia) 08006080, Marratxi (Mallorca) 08016923, Cunit (Tarragona) 08017652, Las Rozas de Madrid (Madrid) 08022120, Algeciras (Cádiz) 08024119, Corbera de Llobregat (Barcelona) 09004013, Vilareal (Castellón) 09007495, El Campello (Alicante) 09011714, Chiclana de la Frontera (Cádiz) 09012120, Noja (Cantabria) 09017567, entre otras muchas).

Los embargos de saldos en entidades de crédito y los procedimientos en vía ejecutiva han sido también objeto de un importante número de

quejas, así como la falta de cumplimiento de la obligación de resolver a los recursos y solicitudes de los ciudadanos. El error en la atribución de la titularidad, y la falta de comprobación de los datos correspondientes al domicilio en que se practica la notificación han sido los errores más denunciados. En un supuesto, la venta de la finca sobre la que gira el impuesto se había producido más de veinte años atrás, en otro, los interesados habían comunicado a la Administración el error reiteradamente sin que ésta hubiera corregido el domicilio, por lo que los procedimientos se seguían tramitando con irregularidades que podrían haberse subsanado (Como ejemplo, se relacionan los Ayuntamientos de: Madrid 06039892, Córdoba 08012166, Aranda de Duero (Burgos) 08014251, Venturada (Madrid) 08014734, Mijas (Málaga) 08014936, El Ferrol (A Coruña) 09002189, Colmenar Viejo (Madrid) 09003429, Monforte de Lemos (Lugo) 09005560, Algeciras (Cádiz) 09005794, Barcelona 09009022, Valdeaveruelo (Guadalajara) 09010009, Muxía (A Coruña) 09017179, Jérica (Castellón) 09017765, Madrid 09020160, Valsequillo (Las Palmas) 09020177, entre otras).

También se ha denunciado la prescripción de ejercicios que no fueron notificados en su momento, y sobre los que los ayuntamientos han emitido providencias de embargo sin la previa notificación de la providencia de apremio, cuyo régimen legal ya quedó expuesto en la introducción del epígrafe. También viene siendo habitual que la Administración no responda a los recursos que los interesados presentan contra estas actuaciones, lo que agrava la inseguridad jurídica para los sujetos pasivos, que no obtienen la resolución a la que la Administración está obligada. Se han recibido también quejas relacionadas con duplicidad de cargos por el mismo ejercicio e inmueble y reclamaciones de ejercicios que se abonaron en el período voluntario y son posteriormente requeridos en vía ejecutiva debido a que las revisiones catastrales han producido cambios en la identificación de los inmuebles por la atribución de nuevos números de referencia catastral o errores en la titularidad (06031885, 06046403, 07001408, 07012238, 07014878, 08001105, 08001796,

08004480, 08009860, 08010228, 08011023, 08013543, 08014734, 08016203, 08016757, 08018105, 08021829, 0901157, 09003429, 09012474, 09013774, 09017993, 09018971, 09020189 y 09020498, entre otras).

Especialmente significadito es el caso de un ciudadano que denunció que la Diputación Provincial de Toledo procedió al embargo de una cuenta bancaria en concepto de una deuda correspondiente al Impuesto sobre Bienes Inmuebles de 2004 por una vivienda sita en la localidad de Yuncos, a pesar de que su titular había enajenado la misma y cambiado su domicilio, cambio que comunicó al Ayuntamiento de Yuncos y a la Agencia Estatal de Administración Tributaria en el mismo ejercicio en que la venta se produjo. Cuando reclamó la devolución de ingresos indebidos a la Diputación, puesto que no había recibido la preceptiva notificación del inicio del procedimiento de apremio, la Diputación desestimó el recurso sobre la base de que la gestión del impuesto está completamente cedida por el Ayuntamiento, y por tanto, el contribuyente debería haber comunicado, también, el cambio de domicilio a la Diputación. Considerando que el artículo 48.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria establece que "cada Administración podrá comprobar y rectificar el domicilio fiscal declarado por los obligados tributarios en relación con los tributos cuya gestión le competa con arreglo al procedimiento que se fije reglamentariamente" se sugirió que se aceptaran las alegaciones del interesado respecto de la falta de notificación del inicio del procedimiento de apremio y se repusieran actuaciones a la fase de pago en voluntaria. La Diputación rechazó la sugerencia considerando que en materia de notificaciones deben seguirse rigurosamente las exigencias formales que le incumben al contribuyente, por lo que estimaban que habían actuado de acuerdo con la previsión legal en la materia (06046403).

Los errores administrativos en ocasiones son difíciles de corregir por parte de los ciudadanos, que se sienten incapaces de solucionarlos. La

Gerencia Territorial del Catastro de Cáceres calificó una finca como urbana mientras que el Ayuntamiento de Madroñera mantenía su carácter de rústica, lo que supuso la emisión de una liquidación en vía ejecutiva que llegó a embargar una cuenta corriente sin que el titular tuviera conocimiento de la existencia y el concepto de la deuda objeto de dicho procedimiento con carácter previo. Tras realizar la oportuna investigación, se averiguó que en realidad lo que había sucedido era que se le había atribuido erróneamente la propiedad de otra finca cuyo carácter era urbano, y al subsanar el error, se emitieron los recibos por la finca que sí le pertenecía y que era de carácter rústico, sin devolver con carácter previo los recibos pagados por error administrativo. Finalmente la Gerencia de Catastro dirigió oficio a la Diputación Provincial para reponer actuaciones a vía voluntaria tras la corrección de datos, quedando favorablemente resuelto el problema planteado (09008776).

La fecha de efectos de las resoluciones en aquellos supuestos en los que debido a un error administrativo la inscripción catastral no coincide con la realidad inmobiliaria, y la posterior gestión del impuesto irroga perjuicios económicos a los ciudadanos. En unos casos por la atribución de titularidad, en otros por un error, ya sea de superficie o uso, que influye en la valoración de la finca y en otros porque la valoración se ha realizado inadecuadamente. Las Gerencias catastrales, en consonancia con la previsión legal del artículo 18.1 del Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, que aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, confieren efectos a sus resoluciones a partir del día siguiente a la fecha del acuerdo, lo que impide que los afectados por el error puedan reclamar la devolución de ingresos indebidos a las entidades locales, puesto que al no conferir efectos retroactivos al cambio consideran que los tributos han sido correctamente liquidados. En la mayoría de los casos no se ha logrado que la Administración atribuya efectos retroactivos a las resoluciones, mientras que en otras el cierre de la investigación ha sido favorable a los interesados y algunas más continúan en fase de investigación (06031885, 06037654, 07023879, 07034511, 07036119,

07036137, 08000869, 08004480, 08006080, 08008267, 08008756, 08014936, 080015693, 08018105, 09002518, 09004625, 09008524, 09017179, 09017993, 09018971 y 09020498, entre otras).

Por último, no se puede dejar de mencionar que siguen llegando numerosas peticiones para que el Defensor del Pueblo vuelva a recomendar al Ministerio de Economía y Hacienda la aprobación de una bonificación en el impuesto para mayores de 65 años y personas con rentas mínimas, cuya única propiedad sea su vivienda habitual, recomendación formulada en el año 2008 y rechazada por la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos (08018907, 08023400, 09005708, 09010305, entre otras muchas).

11.3.2. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

El artículo 104 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales establece como hecho imponible de este tributo el incremento de valor que experimenten los terrenos urbanos y que se ponga de manifiesto como consecuencia de la transmisión de éstos. El valor del terreno en el momento del devengo es el atribuido en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, es decir, el valor catastral, y el tipo para transmisiones de inmuebles que han permanecido en el patrimonio del sujeto pasivo entre uno y cinco años, es del 3,7 por 100 de la base imponible, por lo que es un impuesto especialmente gravoso.

Resulta difícil hacer comprender a los ciudadanos la obligación de contribuir por una riqueza que, desde su perspectiva no se ha generado. Esto se ha puesto de manifiesto como consecuencia de los factores que han afectado a la economía, y especialmente al sector inmobiliario, ya que aquellos que adquirieron sus propiedades en un momento en que el

mercado estaba en alza, pagaron un precio de compra que supera al que han recibido por la venta del inmueble. Un ciudadano denunció que había adquirido una vivienda en marzo de 2007 en el municipio alicantino de Torrevieja, en un momento de auge en los precios, y se vio obligado a venderla por no poder hacer frente a las obligaciones financieras derivadas de la compra en abril de 2009. Había transcurrido tiempo suficiente para que el mercado corrigiera el precio de la vivienda y para que se devengara el Impuesto. El precio de la compra fue de 150.000 euros, mientras que el de venta fue de 100.000. En la fecha en que se realizó la venta había entrado en vigor una nueva ponencia de valores en el municipio, por lo que el valor catastral era muy superior al que tenía el inmueble en el momento de la compra. El interesado consideraba que puesto que no se había producido ningún incremento en su patrimonio por la venta del inmueble, se le obligaba a tributar por una plusvalía inexistente, lo que juzgaba inapropiado, sobre todo teniendo en cuenta que tras la venta aún le restaba una parte de la hipoteca por pagar.

Se iniciaron investigaciones con el Ayuntamiento de Torrevieja, que se limitó a informar sobre la pertinencia de la liquidación de acuerdo con la regulación legal del impuesto, y con la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos. Ésta consideraba que el impuesto se dirige más a compensar el esfuerzo urbanizador de los municipios, y por tanto, de lo común, frente a la obtención de un beneficio particular por los propietarios. Por lo que se recomendó que se estudiase una posible modificación de la norma que regula el tributo, tendente a incorporar un coeficiente de flexibilización en el impuesto, en relación con aquellas situaciones en las que el sujeto pasivo pueda probar que no ha existido realmente una plusvalía, para lo cual se solicita la valoración de diferentes sistemas y posibilidades alternativas.

Si la razón del impuesto es, como sostiene la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, la reversión a la comunidad de la plusvalía generada por la acción urbanística de los ayuntamientos, no parece que

exista justificación en aquellos casos en que, bien por el tiempo transcurrido entre la fecha de compra y venta, como el expuesto, o por que ésta se ha generado debido al esfuerzo particular, que han realizado en exclusiva sus propietarios invirtiendo cantidades en el bien para su mejora, se rompe esa causalidad necesaria entre la aportación de la comunidad a la revalorización de la propiedad privada y su reversión tras el esfuerzo realizado que se materializa en la venta. En la actualidad, está en fase de investigación, habiéndose recibido otras quejas similares manifestando el mismo problema (09002885, 09010951, 09012603, 09017965 y 09019017, entre otras).

11.3.3. Tasas locales

Un año más la falta de acomodación al procedimiento de la aprobación e imposición de las tasas, cualquiera que sea su objeto, ha sido el motivo de numerosas quejas. La mayor parte de ellas consideran que el estudio económico del tributo no se ajusta a los presupuestos legales o al coste del servicio. Otras muchas se refieren al procedimiento seguido, bien para su aprobación, bien respecto de la ausencia de información a los futuros sujetos pasivos, o bien porque el régimen de notificaciones no se ajusta a las previsiones referidas en epígrafes anteriores.

Por lo que respecta a su regulación legal, tanto el artículo 2.2.a) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, como el artículo 20 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, coinciden en definir las tasas como aquellos tributos cuyo hecho imponible consiste en [...] la realización de actividades en régimen de derecho público que se refieran, afecten o beneficien de modo particular al obligado tributario, cuando los servicios o actividades no sean de solicitud o recepción voluntaria para los obligados tributarios.

Establecido así el hecho imponible, la cuantía de las tasas opera sobre un principio, y es que éstas no podrán exceder, en su conjunto, del coste real o previsible de la prestación del servicio, de acuerdo con los artículos 24 y 25 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo. Esta limitación implica la consideración de la Memoria o informe técnico-económico que debe acompañar necesariamente a la aprobación de la misma, como un elemento esencial determinante de la validez de la cuantificación del tributo, por lo que para la Sentencia del Tribunal Supremo de 7 de febrero de 2000, "su omisión no puede considerarse un simple defecto de forma susceptible de subsanación".

Este tributo ha sido perfilado por la jurisprudencia que ha contribuido a esclarecer algunos de sus aspectos más controvertidos. La Sentencia del Tribunal Supremo, de 7 de junio de 1997, estableció que "las tasas son una especie de la categoría de los tributos, con peculiaridades singulares [...]; tributos que se fundamentan, en definitiva, en el principio de provocación de costes [...], teniendo por objeto las tasas, si son por prestación de servicios o realización de actividades, compensar a la Administración de aquellos gastos que han sido provocados por la actividad del contribuyente [...] pues la tasa, no en vano, deriva de la prestación de un servicio, sin cuya prestación no se realiza el hecho imponible y no se produce el devengo."

El régimen legal difícilmente legitima una actuación que basa la imposición de la tasa en la prestación del servicio cuando éste se haya realizado por error en la apreciación de los elementos de hecho. Un ciudadano denunció que el Ayuntamiento de Madrid retiró su vehículo por estar estacionado en un lugar reservado a minusválidos, cuando la instalación de placas que señalizaban el lugar se realizó mientras el vehículo estaba aparcado, y sin que su titular recibiera ningún tipo de aviso sobre la modificación del uso del espacio público. Aun cuando el Consistorio municipal reconoció que las placas se instalaron tres días después de que se estacionara el vehículo, desestimó los recursos por

considerarlos extemporáneos, y mantuvieron la procedencia del cobro de la tasa por la retirada del vehículo de la vía pública y de su posterior depósito razonando que el servicio se había prestado y, por tanto, se cumplía el presupuesto de hecho que daba lugar al devengo del tributo. En el momento de redactar el informe, esta queja continúa en investigación (08019689).

El cálculo de las cuotas de las tasas ha motivado una gran cantidad de quejas, ya que los ciudadanos estiman que el importe que pagan por el servicio es excesivo o no se justifica adecuadamente. A lo largo de 2009 han sido incesantes las quejas contra el Ayuntamiento de Madrid por la aprobación de la nueva Ordenanza de la tasa por prestación del servicio de gestión de residuos urbanos (TRU). Dichas quejas se centran en dos aspectos fundamentales: el primero el hecho de que años atrás, el Ayuntamiento decidiera incrementar el tipo en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles para subsumir el coste de la recogida de residuos urbanos en dicho impuesto y suprimir la tasa, impuesto que no ha descendido cuando la nueva tasa se aprueba.

Los ciudadanos también consideraban que el cálculo del importe de la tasa partiendo del valor catastral de la vivienda no tiene relación directa con el servicio ni con su coste. En primer lugar, porque el valor catastral no está relacionado con el gasto del servicio, en segundo lugar, porque determinados inmuebles, con independencia del valor administrativo que puedan tener asignado, no producen basuras y, por último, porque la generación de residuos no guarda relación, directa o indirecta, con el valor que pueda tener un inmueble, ya sea su uso residencial o vinculado a algún tipo de actividad.

Parece necesario abundar en la razón de existir de las tasas, cual es sufragar el coste que un servicio tenga para el municipio dependiendo de que el sujeto pasivo obtenga a cambio un beneficio especial del mismo. En este caso, el beneficio es proporcional a la generación de residuos, y ello

con independencia de que el valor del inmueble pueda ser considerado para atemperar la tasa de acuerdo con el principio de capacidad económica que, según el artículo 24.4 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

Por lo que a la segunda alegación se refiere, se han recibido quejas de propietarios de plazas de aparcamiento o trasteros que mostraban su indignación por ser también sujetos pasivos del tributo, especialmente aquellos que disponían de una plaza de garaje y el cuarto trastero en el mismo edificio en el que tenían su vivienda, puesto que razonadamente consideraban que los residuos no los generaba el inmueble, sea su uso cual sea, sino las personas que lo habitan, y éstos se recogían y trataban conjuntamente con los que ocasionaba la vivienda, por lo que podría existir una duplicidad en la tasa.

El hecho de que la regulación legal de la tasa exija que el sujeto pasivo obtenga un beneficio por la percepción de un servicio supone que referir el cobro del tributo a los inmuebles, con independencia de las circunstancias del sujeto pasivo, olvida uno de los fundamentos del tributo en beneficio de una facilitación en la gestión de la tasa. En la fecha de elaboración de este informe continúa en investigación la citada tasa (09001200, 09001496, 09003198, 09008256, 09009464, 09016680, 09016827, 09017055, 09017063, 09017086, 09017123, 09017237, 09017295, 09017351, 09017357, 09017443, 09017525, 09017550, 09017694, 09018002, 09018153, 09018223, 09018284, 09018321, 09018406, 09018431, 09018435, 09018750, 09019033, 09019039, 09019453, 09019505 09019717, 09019744, 09019932, 09020002, 09020110, 09020352, 09020404 y 09020547, entre otras muchas).

12. ORDENACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

12.1. Seguros

Un problema recurrente, como consecuencia de la crisis económica, es que muchos ciudadanos en situación de desempleo decidieron rescatar su plan de pensiones, pero en la mayoría de los casos les fue denegado por no cumplir los requisitos establecidos en el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de planes y fondos de pensiones.

La Dirección General de Seguros, teniendo en cuenta la problemática planteada, había propuesto al Ministerio de Economía y Hacienda que el citado Reglamento fuese modificado para que los ciudadanos en situación de desempleo pudieran recuperar su plan de pensiones en cuanto dejasen de recibir la prestación contributiva por desempleo, sin necesidad de cumplir el plazo de 12 meses, como establecía la normativa.

Esta modificación se ha producido mediante el Real Decreto 1299/2009, de 31 de julio, facilitando la liquidez de los planes de pensiones en el supuesto de desempleo, suprimiéndose la exigencia del plazo de 12 meses continuados en situación legal de desempleo, accediendo de modo inmediato al ahorro acumulado en el plan para atender sus necesidades económicas, una vez agotadas las prestaciones por desempleo contributivas o, en su caso, de no tener derecho a dichas prestaciones, dándole un tratamiento similar a los trabajadores autónomos que habiendo abandonado su actividad figuren como demandantes de empleo (09002111, 09006920, 09007021, 09007568, 09007820, 09013650 y otras).

Como novedad, durante este ejercicio se han recibido quejas en relación al Seguro de protección de pagos en caso de desempleo aparejado

a diferentes préstamos hipotecarios, personales, etc., que tuvieron que contratar los clientes de forma obligatoria, y una vez producida la contingencia de desempleo las compañías aseguradoras deniegan la prestación por considerar que no reúnen los requisitos contenidos en los riesgos garantizados, no entendiendo los ciudadanos el motivo por el cual les obligan a contratar dicho seguro, si desde un primer momento no reunían los requisitos exigidos. Otras de las razones que han motivado reclamaciones con este tipo de seguros son las demoras excesivas por parte de las Compañías de Seguros en la tramitación de la prestación por desempleo. En estos casos, como los contratos tienen naturaleza jurídico privada esta Institución no puede intervenir por carecer de competencias, no obstante se les informa sobre los mecanismos existentes para proteger los derechos de los clientes, y sobre la normativa aplicable en materia de seguros (09002492, 09004217, 09006753, 09010885 y 09015923).

12.2. Entidades financieras

Una vez más hay que dejar constancia de que de las quejas recibidas se desprende la inoperancia para los ciudadanos de acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, ya que confiados en la existencia de un procedimiento administrativo que, cuando menos les puede llevar a obtener un dictamen sobre la actuación de la entidad denunciada, únicamente les sirve para retrasar el acceso a un procedimiento judicial en las mismas condiciones que al inicio de su denuncia ante el Defensor del Cliente de su entidad.

A lo largo del año 2009 se han recibido muchas quejas relacionadas con la actividad crediticia, pues en un panorama de crisis económica, con incremento de desempleo y la consiguiente merma de ingresos familiares, aquellos ciudadanos comprometidos con estas entidades por un crédito, ya fuera hipotecario, o para el mantenimiento de operaciones empresariales, o de consumo, se han visto atrapados en una situación que

imposibilitaba el cumplimiento puntual de sus compromisos financieros. En este marco, las conductas de las citadas entidades se han calificado por la ciudadanía como insolidarias en el mejor de los casos, y han llegado a manifestar que estas entidades estaban realizando un gran negocio pues han sido objeto de ayudas gubernamentales, mientras que las familias imposibilitadas para afrontar su mantenimiento quedaban en situación de desamparo.

Se ha denunciado el uso por parte de las entidades de productos financieros que posibilitaban la permuta de los tipos de interés aplicados a los préstamos hipotecarios. Estos productos, técnicamente complejos, con múltiples denominaciones, considerados como productos de alto riesgo por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se ofertaban como un producto que aseguraba el tipo de interés. La percepción de los ciudadanos era que el producto consistía en un tope para la subida del euribor, pero en realidad consiste en un seguro, que pagaba el hipotecado, facilitando que la entidad mantuviera los tipos de interés aun en el supuesto de que el euribor bajara. Era, por tanto, un seguro pensado para cubrir los riesgos de las entidades, seguro que pagaba el cliente, y que mantenía los tipos de interés para la entidad, y no para el propio cliente.

La operativa de las entidades que denunciaban los afectados se producía de la siguiente manera: Una persona de responsabilidad de la sucursal de la que eran clientes contactaba con ellos ofreciéndoles un producto que les protegería de las continuas subidas del euribor. Éste tenía un coste que incrementaba ligeramente la cuota hipotecaria, pero evitaría que superara ciertos límites. Estos límites se situaban por encima del diez por ciento de interés y los productos se ofrecieron cuando el euribor se situaba por debajo del 5 por 100. Los préstamos vigentes se convertían con este contrato adicional en tipos fijos, de modo que el cliente pagaba a la entidad una cuantía unificada, y solían aceptarla considerando que en los dos últimos años el tipo de interés había subido de forma constante.

Los clientes no detectaban la verdadera naturaleza del contrato porque la tendencia era alcista, pero cuando el euribor comenzó a descender y los tipos bajaban continuamente, los clientes se encontraron con que su cuota hipotecaria era muy inferior a la que venían pagando, sin embargo, junto con ésta existía un concepto adicional (con variadas denominaciones, "SWAP", "IRS", etc., que se sumaba de forma inseparable a la cuota hipotecaria. Como ejemplo, aquellas cuotas que rondaban los 1.400 euros se incrementaron hasta los 1.500 cuando firmaron el contrato, y cuando los tipos bajaron, las cuotas hipotecarias que rondaban los 1.000 euros, añadían los otros 500 en concepto del citado contrato. Cuando los afectados comprenden el funcionamiento del "seguro", tratan de cancelarlo. Las entidades les informan de que en el contrato figura una cláusula que permite a la entidad cobrar una comisión de cancelación, que podía alcanzar los quince o veinte mil euros, y que supone, de hecho, pagar las cuotas restantes hasta que finalice el plazo contratado que era, de forma habitual, entre dos y cinco años.

En un primer momento el Banco de España consideró que estos productos deberían ser objeto de una mejor información para los usuarios de las entidades bancarias, pero posteriormente cambió de criterio y estimó que, de acuerdo con la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, no existe un deber específico de información sobre el riesgo que los clientes asumen en la contratación de estos productos y que desconoce la información verbalmente facilitada. También considera el Banco de España que no está comprendida en sus competencias la facultad de indagar sobre la actuación que el personal de las citadas entidades desarrolla en la comercialización de los productos de su empresa, puesto que debido a la naturaleza de las mismas, son los Juzgados y Tribunales quienes han de resolver el conflicto.

De hecho, los tribunales no han sentado una doctrina uniforme en la materia, pero el propio Banco de España considera que los productos vinculados, como es el presente caso, deben ser objeto de un análisis conjunto con el producto principal, para la mejor protección de los usuarios, pero también interpreta que en la medida en que la cuantía final que paga el usuario es la misma en el caso de contratar un préstamo hipotecario con un tipo variable más el contrato de permuta financiera que si hubiera contratado un tipo de interés fijo, se cumplen los fines que la norma de protección regula, puesto que el artículo 19 de la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica, establece que las operaciones de tipo fijo no requieren una protección adicional. Por otro lado manifiesta su opinión, como organismo regulador, que el hecho de que estos contratos solo beneficien a la entidad es una cuestión casuística y competencia de los Tribunales de Justicia.

El Defensor del Pueblo defiende la opinión de que estos productos fueron contratados por usuarios que pretendían protegerse frente a las subidas de tipos, y no frente a posibles bajadas que eran, de hecho, deseadas por ellos, por lo que no se facilitó una información transparente que permitiera a los clientes elegir libremente, máxime cuando las entidades financieras conocen con antelación la evolución del sector. Esta falta de libertad es lo que debería inducir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España a manifestar una opinión más rotunda respecto de las prácticas comerciales de las entidades que regula, por cuanto que abocar a los usuarios a una demanda judicial, cuyo resultado siempre será incierto, supone dejar impunes conductas que debieran, al menos, ser objeto de una investigación severa y adecuada a la gravedad del problema manifestado. Estas quejas están siendo aún objeto de investigación (09006030, 09008467, 09008468, 09009315, 09009389, 09010111, 09010766, 09011062, 09011088, 09011120, 09012526, 09012971, 09012972, 09013045, 09013762, 09013814, 09013872, 09014080, 09014237, 09014717, 09015711, 09017327, 09017817, 09018258,

09018475, 09019318, 09019365, 09019456, 09019622, 09019639, 09020326 y 09020430, entre otras muchas).

Otra de las cláusulas incluidas en préstamos hipotecarios que ha sido objeto de numerosas quejas ha sido la denominada "suelo hipotecario". Estas cláusulas se incluyeron en muchos préstamos hipotecarios cuando los tipos de interés estaban en fase alcista, y establecían un tipo de interés mínimo que se pagaría en dicho crédito. Puesto que cuando se contrataba el tipo era superior al mínimo, la cláusula pasaba desapercibida o no era objeto de una información suficiente, de modo que el usuario no descubría la existencia de dicho "suelo" hasta que los tipos no se fijaban en un porcentaje inferior al mismo. Entonces los clientes trataban de negociar con sus entidades la citada cláusula, en muchos casos porque hallándose en situación de desempleo, una bajada en la cuota hipotecaria hubiera supuesto un respiro en la economía familiar. En la mayoría de los casos estas cláusulas no han sido objeto de renegociación, habiéndose denunciado algunos que han llegado a la ejecución hipotecaria (09004790, 09006699, 09007653, 09008644, 09008542, 09008514, 09008447, 09008007, 09007821, 09008717, 09008660, 09007299, 09013519, 09015096, 09014913, 09015987, 09015893, 09017057, 09016887, 09017822, 09017675, 09022304, 09021997 y 09018736, entre otras muchas).

12.3. Actuaciones derivadas de la coyuntura económica

La crisis económica, que ya impulsó a muchos ciudadanos a dirigirse el año anterior a la Institución, ha sido una de las causas que, en sus múltiples facetas, ha propiciado mayor número de quejas en el año 2009. La mayor parte de los casos hacen referencia a relaciones entre particulares, no obstante, cuando la Institución detecta un problema repetido que requiere alguna modificación normativa o la actuación de los poderes públicos inicia una intervención con carácter general. En otros

epígrafes de este informe se recogen actuaciones concretas también derivadas de la crisis que no se van a repetir ahora.

a) Insolvencia personal y familiar:

La entrada en vigor de la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, el 1 de septiembre de 2004, supuso un cambio en el tratamiento de la insolvencia en España. Esta nueva norma supera la diversidad de instituciones concursales para comerciantes y no comerciantes, pero está, sin embargo, destinada fundamentalmente a las personas jurídicas, o bien a profesionales y empresarios, ya que su objeto principal es la continuidad de las actividades económicas favoreciendo el acuerdo entre los acreedores. Pero este tipo de legislación no se adecua a los problemas derivados de la insolvencia personal o de la que afecta a las familias, sobre todo porque las causas y naturaleza de la incapacidad económica de unos y otros difieren considerablemente.

Aquellas personas y familias que se han visto afectadas por la crisis económica, que han perdido su trabajo o que han acumulado créditos en años de bonanza económica, vieron cómo desde el año 2007 se dificultaba su estabilidad. En primer lugar porque la deuda más importante, la hipotecaria para la adquisición de la vivienda habitual, se incrementó debido al repunte de los tipos de interés. Así, la evolución al alza del euribor influyó en buen número de ciudadanos, que vieron acrecentarse sus cuotas hipotecarias mensuales, a pesar de que sus ingresos no aumentaron en la medida suficiente para afrontarlas. La posterior aparición de empresas con dificultades económicas y el subsiguiente crecimiento de la tasa de desempleo, conllevó un agravamiento de las circunstancias en unos casos y en otros la aparición de muchos nuevos ciudadanos que no podían hacer frente a sus obligaciones crediticias.

En este punto, el recurso a un procedimiento concursal se convertía en otro problema y no en una solución. Así como las empresas pueden

alcanzar, no exentas de dificultad, acuerdos que garanticen su continuidad, el patrimonio familiar es objeto de despiece separado, sin que los ciudadanos, sin recursos ni tiempo para solventar la situación financiera, puedan invertir en un proceso que es largo, costoso y que no garantiza la salvación de sus propiedades. De hecho, en países de nuestro entorno, entre los que cabe citar a Portugal, Holanda, Reino Unido y Estados Unidos de América, se dispone de instrumentos legales para situaciones similares que permiten a los deudores, con diferentes fórmulas, afrontar la situación con menos trabas y costes. Por ello, ante esa inoperancia de la regulación normativa, el Defensor del Pueblo trasladó a Presidencia del Gobierno y al Ministerio de Justicia la problemática que los ciudadanos manifestaban en sus quejas.

En líneas generales se trata de arbitrar los mecanismos que propicien la resolución de problemas derivados de situaciones de insolvencia personal o familiar mediante un plan pactado con los acreedores bajo el arbitrio y control de la Administración o del Juzgado, de modo que atendiendo sus obligaciones también se les permitiera cubrir sus necesidades vitales mínimas y las de sus familias sin necesidad de verse inmersas en un procedimiento de subasta que afecta tanto a su patrimonio como a su salud y dignidad.

Tanto el Ministerio de Justicia como Presidencia del Gobierno mostraron sensibilidad ante estos asuntos, y la Secretaría de Estado de Justicia consideró necesario analizar el problema para estudiar una posible reforma de la legislación concursal en este concreto ámbito. En la fecha de cierre del informe aún no se habían comunicado las conclusiones del citado estudio a esta Institución (09003649 y otras).

b) Actuación de las Entidades de Crédito:

Uno de los protagonistas de esta crisis está siendo las entidades crediticias. La percepción ciudadana, ya expuesta en el correspondiente

epígrafe, es que la crisis ha beneficiado más que perjudicado a estas entidades. De hecho, las medidas legislativas acordadas en auxilio del sector financiero también fueron objeto de un importante número de quejas, que consideraba que la ayuda era más necesaria para las personas afectadas por una crisis que les resultaba ajena pero que perturbaba a su trabajo y perjudicaba sus ingresos.

La utilización de un clausulado endurecido en los contratos que documentaban préstamos de cualquier tipo ha sido denunciada a lo largo de todo el año. Tanto las denominadas cláusulas de suelo como los seguros de permuta financiera han encarecido los productos bancarios que se suman a la reaparición de las comisiones por operaciones que dejaron de aplicarse en buena medida durante los años de bonanza económica.

Las entidades también han utilizado los embargos de las viviendas en un procedimiento de ejecución hipotecaria. Este procedimiento, que puede venir precedido de un período de negociación y de refinanciación de la deuda mediante una prolongación del plazo de la hipoteca que redunda en una rebaja de las cuotas, o en una fusión de los diferentes préstamos en uno para abaratar los costes financieros, dejaron paso a las ejecuciones como medio de liquidar las viviendas antes de que la crisis se recrudeciera y resultara más difícil la venta de las mismas.

De hecho, muchas entidades han aceptado la figura de la dación en pago de la vivienda para la cancelación de la hipoteca. Sin embargo esta solución no ha sido suficiente para los deudores, ya que han subsistido las deudas tras la entrega cuando el precio de la valoración no cubría el importe del préstamo que se había concedido apenas unos meses antes.

Por esa razón muchos ciudadanos manifestaban su frustración ante el hecho de que la misma entidad que valoró su vivienda lo suficiente como para concederles un crédito, y al que aplicaban cláusulas de suelo o

permutas que protegían a la entidad ante una posible bajada del euribor, utilizaban ahora un valor muy inferior para la aceptación en pago o la ejecución hipotecaria, lo que dejaba subsistente una parte del préstamo concedido inicialmente para la adquisición. Por lo tanto, estas familias perdían su vivienda y aún mantenían deudas con la entidad bancaria. En muchos de estos casos también denunciaban los ciudadanos que las propias entidades habían constituido sociedades inmobiliarias que absorbían las fincas que no eran vendidas en la subasta judicial, lo que les ha convertido en las nuevas grandes empresas inmobiliarias.

Por lo que a los tipos de interés se refiere, en opinión de los ciudadanos, las entidades han incrementado notablemente los diferenciales respecto al euribor en los préstamos con tipo variable. Según esta opinión la medida no se comprendía, pues si el tipo de interés es siempre el mismo para todo el mercado, el diferencial sería el beneficio de la entidad, por lo que la subida o bajada del tipo de referencia no debiera influir en esos beneficios. De acuerdo con esta interpretación, lo que pretendían las entidades era ganar más dinero aprovechando las circunstancias coyunturales, sin que ello pudiera justificarse precisamente por esas circunstancias, sino que era otra muestra de la falta de solidaridad con los afectados por una crisis que las propias entidades han contribuido a crear, ya que ésta tuvo origen en los préstamos hipotecarios de alto riesgo de la banca estadounidense (09001283, 09002229, 09004232, 09004420, 09004549, 09004565 y otras muchas).

Los préstamos revisados en los meses posteriores a octubre de 2008 sufrieron una subida de los tipos con el consiguiente aumento de la cuota, ya que, de acuerdo con la norma bancaria, la referencia se realizaba al tipo publicado en el *Boletín Oficial del Estado*, correspondiente a dos meses atrás, por lo que la rebaja de tipos, en los créditos que tenían revisión anual no llegó a ser efectiva hasta el final del año 2009, a pesar de que en ese período los intereses han bajado más de tres puntos

porcentuales. Ha resultado muy difícil hacer comprender a los ciudadanos que se han dirigido a la Institución que la actuación de las entidades se ajustaba a las previsiones legales en la materia, porque los que veían peligrar su vivienda habitual solicitaban de la entidad una revisión del tipo por solidaridad y en evitación de que las dificultades económicas que soportaban pudieran redundar en mora en el crédito, circunstancia que no solía ser atendida por las entidades (09000852, 09005126 y otras).

c) Créditos de las líneas del Instituto de Crédito Oficial:

Estos créditos se aprobaron en varias líneas. Las que han sido objeto de mayor número de quejas se agrupan en torno a las líneas ICO-PYMES e ICO-moratoria hipotecaria.

En el caso de los créditos para empresas, los interesados manifestaban su indignación con la lentitud de las entidades en la tramitación de las peticiones. En muchas ocasiones denunciaban que las entidades utilizaban las líneas de ayuda del ICO para refinanciar créditos preexistentes que mantenían con clientes preferentes. Autónomos y pequeñas empresas revelaban su desesperación ante la negativa de su banco a trasladar su petición al ICO, a pesar de publicitar su carácter de entidad colaboradora con las diferentes líneas de financiación, utilizando estos anuncios para captar clientes que no se encontraban en una situación económicamente comprometida, sino aquellos que tenían suficientes garantías para hacer frente a un crédito convencional que financiaban con estas líneas de ayuda. El Instituto de Crédito Oficial facilitó datos de las entidades y líneas que estaban activas, informando acerca del número de peticiones tramitadas, pero insistiendo en el carácter voluntario de la colaboración de dichas entidades y de que tanto la oportunidad de la concesión de los créditos como la valoración del riesgo de los clientes eran de la exclusiva competencia de los bancos y cajas, sin que el ICO influyera en sus decisiones. En la fecha de cierre del

informe, la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos no ha facilitado información aún (09007880 y otras).

Las líneas aprobadas para servir de ayuda a las familias se concentraron en la denominada Moratoria Hipotecaria, cuyo fin era facilitar un aplazamiento temporal y parcial en el pago de las cuotas de sus préstamos hipotecarios en el período comprendido entre el 1 de marzo de 2009 y 28 de febrero de 2011, de acuerdo con determinados requisitos, como que el deudor no se encontrase en situación de mora. Los ciudadanos planteaban que debido a la lentitud con que las entidades tramitaban las ayudas, iba a ser difícil el cumplimiento de esta exigencia, ya que también se requería estar en situación de desempleo, por lo que si no recibían la aprobación de inmediato, era posible que no pudieran afrontar las cuotas hipotecarias lo que les obligaría a incurrir en mora quedando excluidos de la ayuda. En opinión del ICO, al ser una medida que no se concedía de oficio, sino que se instrumentaba mediante la firma de un nuevo contrato de préstamo con la entidad, se exigía que existiera un acuerdo previo entre el cliente y la entidad de crédito acreedora, lo que en opinión de los interesados suponía que la medida no llegaría a ser eficaz, porque las entidades no mostraban interés en utilizarla, sino que preferían ejecutar las hipotecas y evitar la subsistencia de créditos que consideraban de riesgo. Hasta julio de 2009 se habían realizado 8.379 operaciones según el Instituto Oficial, estando la investigación abierta en la fecha de elaboración del informe (09009222 y otras).

d) Tributos:

Los anuncios realizados en relación con el incremento de impuestos, así como la aprobación tanto en el ámbito local como autonómico y estatal, de tasas que no se venían cobrando con anterioridad, o la subida de las ya existentes, ha sido también objeto de un buen número de quejas. Los ciudadanos no alcanzan a comprender cómo estas medidas van a solucionar los problemas y consideran que la gestión adecuada de lo

público es la única solución viable (09008253, 09015552, 09016982 y otras).

12.4. Gas

La seguridad en el suministro de energía es una cuestión fundamental, motivo de preocupación reflejada en las quejas. El Defensor del Pueblo con el fin de que la seguridad quede garantizada, así como por la tranquilidad de los ciudadanos, hace uso de las competencias asignadas cuando se denuncia algún hecho que afecte o pueda afectar a la seguridad.

En los últimos diez años la ciudad de Palencia ha padecido varias explosiones con consecuencias lamentables para los vecinos, por lo que se planteó la necesidad de que se efectuase un estudio sobre la seguridad de las instalaciones y conducciones de gas, necesidad que se había planteado ante el Ayuntamiento y la Diputación Provincial que apoyaron tal petición.

La normativa de seguridad sobre redes de distribución de gas, actualmente contenida en la Instrucción ITC-ICG01, Instalaciones de distribución de combustibles gaseosos por canalización, del Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos. Anteriormente las redes de distribución de gas estaban reguladas por el Reglamento de Redes y Acometidas de Combustible Gaseosos, aprobado por la Orden del Ministerio de Industria, de 18 de noviembre de 1974. Tanto la normativa anterior como la vigente establecen unas condiciones de uso y mantenimiento de las redes, incluyendo revisiones periódicas, por parte de las compañías explotadoras de las mismas. La periodicidad de las revisiones depende de la presión de las redes y del tipo de zona en la que estén ubicadas. En cualquier caso, en las zonas urbanas las inspecciones deben hacerse cada dos años. Los resultados de las revisiones se han de

archivar por las compañías distribuidoras y no es necesario que se envíen a la Administración, si bien han de estar a disposición de la misma. Además, las compañías distribuidoras deben disponer de centros de operación, donde se controlan los parámetros de la distribución y de servicios de asistencia, en los que se atiende los avisos e incidencias que puedan producirse. A tal efecto, las compañías distribuidoras deben contar con los medios adecuados para poder atender las incidencias que puedan producirse. Toda la información que se genere con motivo de estas actuaciones es archivada por la compañía distribuidora y está a disposición de los órganos competentes de la Administración.

En este sentido el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Palencia estaba realizando un seguimiento pormenorizado de las actuaciones de la empresa distribuidora de gas sobre las redes de gas de Palencia, no solo en relación con las inspecciones periódicas reglamentarias, sino también con las incidencias que podían producirse. Sin embargo no se aludía a las explosiones que, según se afirmaba en la queja, se habían producido en los últimos diez años en la ciudad de Palencia ni contestaba a la petición de realización de un estudio general sobre la seguridad de las instalaciones y conducciones de gas en Palencia. Por lo que se solicitó un nuevo informe a la Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Castilla y León que aún no ha se ha recibido, a pesar de haberse requerido (09007249).

Hay que destacar un supuesto en el que se cuestionaba la seguridad de los recipientes naranjas para el transporte de combustibles. Razonaba la interesada que si bien el plástico del recipiente es más fuerte, grueso y anticorrosivo que el plástico de botella normal, la anilla interna de goma, que tiene como función sellar la tapa, se desintegra con facilidad y rapidez cuando entra en contacto con el combustible. La Consejería de Empleo, Industria y Comercio de la Comunidad Autónoma de Canarias informó de que la composición química de la anilla interna de goma del recipiente, que tiene como cometido la estanqueidad de la tapa, no es compatible con

el producto contenido, por lo que presumiblemente el citado recipiente sea defectuoso o no cuente con la preceptiva homologación para almacenar combustible. Se está a la espera de que la mencionada Administración autonómica informe de las actuaciones llevadas a cabo para verificar la idoneidad de estos recipientes y, en su caso, de las medidas adoptadas en cumplimiento de la normativa sobre homologaciones de envases y embalajes destinados al transporte de mercancías peligrosas (08019534).

El temor de riesgos de accidentes que se podían producir en la Planta de recepción, almacenamiento y regasificación de gas natural licuado (GNL), ubicada en el término municipal de Mugardos (A Coruña), y las presuntas irregularidades en la tramitación del procedimiento llevado a cabo para la aprobación y puesta en marcha de la citada instalación, dio lugar a iniciar una investigación ante la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Tras superar todas las dificultades y comprobar el seguimiento del procedimiento, la Dirección del Área de Industria y Energía otorgó el 7 de noviembre del 2007 el acta de puesta en servicio definitiva. No obstante, de acuerdo con lo previsto en la Resolución de 13 de febrero del 2004, de la Dirección General de Política Energética y Minas, relativa a la aprobación del proyecto, Reganosa debe proceder a un seguimiento en detalle del correcto funcionamiento de los distintos subsistemas que componen la planta, así como la evaluación de la seguridad integral de la misma, en relación con el propio recinto de la planta y con su entorno, de modo que si, en algún momento, se detectasen riesgos para la seguridad interna o externa, las instalaciones causantes de los mismos deberán ser puestas fuera de servicio, con carácter inmediato, adoptándose las medidas tendentes a su corrección.

Se consideró que la actuación de la Administración se había ajustado a lo largo del procedimiento a la normativa que regula las infraestructuras gasistas, y previsto las medidas a adoptar en caso de

riesgo interno o externo debido a la puesta en operación de la Planta de Regasificación de Mugardos, por lo que se procedió a la finalización de la investigación (09008803).

Como última cuestión dentro de este epígrafe se ha de hacer referencia a las quejas que se reciben por el deficiente servicio que prestan las empresas distribuidoras cuando los usuarios quieren presentar reclamación, ya sea por cobro indebido o erróneo del consumo de gas, por exigirles el pago de facturas ya pagadas, precios abusivos en la revisión de los contadores o por la tardanza en prestar el servicio solicitado, dándose en algún caso la circunstancia de intentar cobrar facturas que han sido reclamadas, a través de empresas de recobro, sin resolverse la reclamación presentada En estos supuestos, por regla general, los ciudadanos no se han dirigido previamente a la Administración, por lo que se les informa del organismo competente de la comunidad autónoma donde radique la vivienda afectada para que presenten la oportuna reclamación (090020329 (09008955) (09004044) (09004044) y (09015006).

12.5. Suministro de electricidad

Con relativa frecuencia se produce en la estación invernal interrupción del suministro eléctrico en zonas geográficas del territorio español debido a las grandes tormentas de agua y nieve caídas, perjudicando a los abonados de las compañías eléctricas que operan en la zona afectada. Cuando los hechos acontecidos son provocados por causa de fuerza mayor, no se considera incumplimiento de la calidad del servicio individual, conforme al artículo 105.8 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, siempre que la empresa distribuidora lo demuestre ante la Administración competente. No se consideran casos de

fuerza mayor los que resulten de la inadecuación de las instalaciones eléctricas, la falta de previsión en la explotación de las redes eléctricas o los derivados del funcionamiento de las empresas eléctricas, así como tampoco los fenómenos atmosféricos que se consideren habituales o normales en cada zona geográfica, de acuerdo con los datos estadísticos de que se disponga. En caso de discrepancia, decidirá la Administración competente.

En la comarca de la Axarquía, en las localidades de Alcaucín, Arenas, Sayalonga, Vélez Málaga, Archez, Canillas de Aceituno, Canillas de Albaida, Competa, Periana, Salares y Sedella, y la localidad granadina de Alhama de Granada, en el mes de enero se interrumpió el suministro eléctrico debido a un fuerte temporal en la zona que afectó a un total de 7.268 abonados de la compañía Sevillana Endesa. Conocido el hecho a través de los medios de comunicación social, se inició investigación de oficio ante la Delegación Provincial de Innovación, Ciencia y Empresa de Málaga, quien de acuerdo con los datos publicados había decidido abrir una investigación para determinar las causas del corte de suministro. Contestó la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía que, según la información facilitada por la Agencia Andaluza de la Energía, Centro de Evaluación y Seguimiento Energético, Dirección General de Recursos Renovables e Infraestructura Energética, en 1.560 minutos se repuso el servicio a la totalidad de los afectados, si bien el 70 por 100 se restableció a los 8 minutos. No obstante, pudiendo constituir tales hechos una presunta infracción administrativa tipificada como grave en el artículo 61.1 a 6, de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, se acordó el inicio de actuaciones previas con objeto de delimitar con carácter preliminar si concurrían las circunstancias que justificaban el inicio de expediente sancionador. La Agencia Andaluza de la Energía entendió que el dispositivo desplegado en la zona y los recursos de apoyo fueron suficientes y la dedicación ejemplar, provocándose la demora por las adversas condiciones meteorológicas, especialmente, las dificultades de movilidad por la copiosa nieve.

Posteriormente el Servicio de Industria, Energía y Minas de la Delegación de Málaga hizo constar que, salvo prueba en contrario por parte de los Ayuntamientos afectados: Canillas de Aceituno, Canillas de Albaida, Sedella y Arenas, las causas eran de fuerza mayor; no obstante se inspeccionaron tres centros de transformación en Canillas de Aceituno detectándose defectos en los mismos por falta de mantenimiento. De modo que se advirtió a la empresa suministradora la necesidad de la sustitución del centro CD3867 por otro en un emplazamiento que facilitase su acceso, concediendo un plazo de diez días para que subsanase las deficiencias detectadas, requiriéndole, además, que aportase el boletín de revisión periódica reglamentaria de la línea aérea a través de la cual se daba suministro a la población. En razón del resultado de la inspección efectuada, dicha Delegación Provincial inició expediente sancionador motivado en la inadecuada conservación y mantenimiento de instalaciones, infracción tipificada en el artículo 31 de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria. En vista de ello se procedió a la finalización de la investigación (09000924).

La aplicación por las compañías distribuidoras del nuevo sistema de tarificación de la luz a partir de enero de 2009 tuvo gran repercusión social, dadas las irregularidades observadas por los usuarios en las facturas correspondientes a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009. Con el nuevo sistema las facturas se emiten con carácter mensual, sin embargo, los contadores que miden el consumo se siguen leyendo cada dos meses, por lo que el primer mes de facturación, es decir, diciembre del 2008, el recibo se emitió con base en una estimación del consumo hecha en función del histórico del cliente, lo que dio lugar a una factura de la luz inusualmente baja, mientras que en el mes de enero, leído el contador, se ajustó el recibo al gasto real, resultando que con la nueva tarifa se pagaban consumos de diciembre, mes en el que la luz era más barata.

Los medios de comunicación social se hicieron eco de esta situación, lo que unido a las numerosísimas quejas recibidas, motivó iniciar una investigación de oficio ante la Comisión Nacional de Energía, la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con el fin de conocer las actuaciones que se estaban llevando a cabo para regularizar la situación, y las medidas previstas para que los usuarios recuperasen el importe abonado de más por los consumos de energía eléctrica. La mencionada Secretaría General informó de que la aplicación de la facturación mensual y el mantenimiento de lectura de contadores bimensual dio lugar a que se recibieran escritos de numerosas asociaciones de usuarios y consumidores en los que denunciaban irregularidades. Ante esta situación, solicitó a la Comisión Nacional de Energía, como órgano consultivo de la Administración en materia energética, la apertura de un expediente informativo a las empresas distribuidoras sobre la aplicación, desde la entrada en vigor, del Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre.

Otra iniciativa a raíz de lo acontecido fue elaborar una propuesta de resolución, estableciendo el procedimiento de estimación del consumo de energía eléctrica para la determinación de la facturación, en cuyo punto noveno prevé que los posibles ajustes de las facturaciones realizadas sobre consumos estimados a partir del 1 de noviembre del 2008 y la entrada en vigor de la resolución, serán incorporados en la siguiente factura, la cual se remitió para audiencia a todos los miembros que forman parte del Consejo Consultivo de Electricidad: Asociaciones de Consumidores, Comunidades Autónomas y Empresas Eléctricas que presentaron las alegaciones oportunas. Del mismo modo, la Comisión Nacional de Energía remitió la valoración sobre la referida propuesta, informando posteriormente que, con fecha 5 de febrero de 2009, acordó la apertura del expediente informativo, solicitado por la Secretaría General Técnica, sobre las actuaciones llevadas a cabo por las empresas distribuidoras en relación con la facturación mensual de las tarifas de suministro de energía eléctrica social y doméstica con una potencia

contratada de hasta 10 kw. A este respecto pidió a las empresas asociadas en Unesa y Cide una descripción del método aplicado para la elaboración de la factura mensual, con base en la estimación de los consumos realizados en el bimestre. El 17 de marzo del 2009 se aprobaron los criterios para la elaboración del informe sobre la facturación mensual realizada por las empresas distribuidoras, documento que remitió al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y a las comunidades autónomas, señalando a estas últimas, como órganos competentes en la materia, que si lo estimaban oportuno, comunicasen a las empresas que todas las facturas que no se hubieran emitido conforme a tales criterios, deberían ser realizadas de nuevo, procediéndose a la liquidación a los consumidores de las cantidades resultantes.

Con el fin de completar la información solicitada por la Institución, la Secretaría General Técnica comunicó las distintas conclusiones a las que se había llegado respecto al "Informe sobre la facturación mensual realizada por las empresas distribuidoras en aplicación de la disposición adicional séptima del Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre", aprobado por el Consejo de Administración de la Comisión Nacional de Energía, el 9 de julio del 2009, que reflejan los diferentes procedimientos, comunicados por las empresas, empleados en el cálculo de los consumos estimados. En relación con las empresas distribuidoras asociadas en Unesa, la Comisión Nacional de Energía entendió que por parte de las respectivas comunidades autónomas donde operen las mismas, debería instarse, si no se había hecho ya, a que las empresas Endesa, Hidrocantábrico y E.ON procediesen a regularizar las facturaciones utilizando los criterios para la aplicación de la facturación estimada, y a las empresas Iberdrola y Unión Fenosa a demostrar fehacientemente que tales regularizaciones, adoptadas de motu proprio, eran correctamente ejecutadas conforme a dichos criterios. Respecto al resto de las empresas distribuidoras no asociadas en Unesa, destacó que existe una gran heterogeneidad en el cálculo de los consumos estimados, en algunos casos han optado por hacer lecturas mensuales reales en vez de las

estimaciones, y en otros, ya históricamente, venían facturando con base en lecturas al final de los correspondientes meses, por lo que en estos casos no se han trasladado consumos de un año a otro. En general, este colectivo de empresas ha comenzado a realizar estimaciones de los consumos en el año 2009, y en muchos casos tras la aprobación de la correspondiente resolución por parte de su comunidad autónoma, por lo que no se han facturado cantidades erróneas al no haberse producido una modificación de los precios de las tarifas a partir de entonces.

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, una vez tuvo conocimiento de los presuntos cobros indebidos del consumo de energía eléctrica por parte de las compañías suministradoras, emitió un comunicado a los consumidores para que reclamaran ante su compañía eléctrica y, posteriormente, en su caso, presentaran reclamación ante la Dirección General de Consumo que iniciaría un expediente informativo para determinar si se había producido algún incumplimiento de la normativa vigente. La siguiente actuación consistió en analizar la documentación presentada por las compañías que consta en el expediente informativo, a fin de verificar el cumplimiento de la legalidad, valorar la posible existencia de irregularidades en la prestación del servicio e iniciar, si procediere, los correspondientes expedientes sancionadores.

Al margen de la adopción de las medidas tomadas, se puso de relieve la preocupación de la Consejería de Economía y Hacienda por la falta de coordinación administrativa en materias como la del sector eléctrico, entre el Estado y las comunidades autónomas, lo que repercute directamente a los consumidores, que ven afectados sus intereses y derechos. En definitiva considera del máximo interés una mejora en la coordinación administrativa y una revisión en profundidad de la normativa reguladora de diferentes sectores desde la óptica del consumidor, en este caso la referente al sector eléctrico. De tales observaciones se dio traslado a la Comisión Nacional de Energía y a la Secretaria General Técnica del Ministerio.

En vista del resultado de las actuaciones practicadas, se dio por conclusa la investigación, no sin antes sugerir a la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que, en adelante, cuando se produzcan incrementos indebidos en las facturaciones del consumo de energía eléctrica, las compañías suministradoras correspondientes regularicen la situación de oficio, y se eviten las numerosas actuaciones que los ciudadanos se ven obligados a efectuar para reclamar el importe cobrado indebidamente, a cuyo efecto sería conveniente que se arbitraran medidas de control sobre las compañías distribuidoras, en cuanto a la aplicación del procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales, aprobado mediante Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas, de 14 de mayo del 2009 (09001820 y 101 quejas más).

Sobre esta cuestión se iniciaron investigaciones de oficio ante las Comunidades y Ciudades Autónomas, a fin de conocer si habían instado, y en su caso con qué resultado, a las empresas Endesa, Hidrocantábrico y E.ON a regularizar las facturaciones realizadas entre dos lecturas reales cuyo período comprenda tanto el año 2008 como el 2009, y a las empresas Iberdrola y Unión Fenosa a demostrar que tales regularizaciones, adoptadas motu proprio, han sido correctamente ejecutadas conforme a los criterios aprobados por el Consejo de Administración de la CNE. Adicionalmente se ha interesado conocer, respecto al colectivo de empresas distribuidoras no asociadas en Unesa, si se ha instado, y con qué resultado, a las empresas indicadas en la tabla resumen del análisis efectuado por el Consejo de Administración, a que procedan a regularizar las facturaciones efectuadas entre dos lecturas reales cuyo período comprenda el año 2008 y 2009 (09018762, 09018763, 09018768, 09018769, 09018773, 09018774, 09018775, 09018776, 09018778, 09018779, 09018780, 09018781, 09018782, 09019619 y 09019620).

En el informe del año pasado se dio cuenta de la investigación de oficio iniciada ante la Secretaría General de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en relación con el anuncio del Gobierno sobre la subida de la tarifa eléctrica y la creación de una nueva tarifa social y la reacción en contra de los agentes sociales, asociaciones de usuarios, familias numerosas, compañías eléctricas y usuarios. Según los medios de comunicación, la Comisión Nacional de Energía sugirió al ministerio competente un drástico cambio en la protección de los consumidores, de manera que la tarifa social favoreciera a los hogares de menos ingresos por habitante; criterio que no se tuvo en cuenta.

La Dirección General de Política Energética y Minas informó de que a partir del 1 de julio del 2009, desaparecía la tarifa social y se creaba el bono social para determinados consumidores de electricidad acogidos a la tarifa de último recurso, introducido en el artículo 2 del Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético. El bono social se establece como un mecanismo adicional de protección para colectivos vulnerables, imponiendo una obligación de servicio público a las comercializadoras de último recurso, en el sentido del artículo 3 de la Directiva 2003/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior de electricidad. El bono social cubre la diferencia entre el valor de la tarifa de último recurso y un valor de referencia, que se denomina tarifa reducida, que será la vigente aplicable al consumidor doméstico en la fecha de entrada de la disposición que lo crea y podrá ser modificada por orden del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, previo acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos. Su financiación es compartida por las empresas titulares de instalaciones de generación del sistema eléctrico, y se establece el procedimiento de liquidación y las aportaciones que corresponden a cada una de las empresas, pudiendo ser exonerados determinados titulares cuando el volumen de negocios a escala nacional se sitúe por debajo del umbral preestablecido por la Comisión Delegada del Gobierno para

Asuntos Económicos, esta declaración de exención sólo tiene efecto para el período que se especifique, y el titular de la instalación al que afecte debe asumir la obligación de contribución a la financiación del bono social una vez transcurrido, salvo que el Gobierno lo prorrogue expresamente. La Comisión Nacional de Energía es la responsable de la gestión de las aportaciones. La caracterización del bono social, su financiación, así como su régimen transitorio de financiación inicial han de ser revisadas al menos cada cuatro años para su adecuación a la situación del sector eléctrico.

Los consumidores con derecho al bono social han de ser personas físicas con una potencia contratada inferior a 3 kw en su vivienda habitual. Asimismo, los consumidores con 60 años o más de edad que acrediten ser pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente y viudedad que perciban las cuantías mínimas vigentes en cada momento para dichas clases de pensión, con respecto a los titulares con cónyuge a su 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. También podrán beneficiarse del bono social los consumidores que acrediten ser familias numerosas y los que formen parte de una unidad familiar con todos sus miembros en situación de desempleo. Por último, añadir que las tarifas de referencia para la aplicación del bono social se han establecido en la disposición adicional tercera de la Orden ITC/1723/2009, de 26 de junio, por la que se revisan los peajes de acceso a partir del 1 de julio del 2009 y las tarifas y primas de determinadas instalaciones de régimen especial. El procedimiento para la puesta en marcha del bono social se ha desarrollado por Resolución de 26 de junio, de la Secretaría de Estado de Energía. En vista de las medidas adoptadas para que los consumidores más desfavorecidos puedan acogerse a las ventajas en la tarifa eléctrica, lo que responde al fin pretendido en la investigación, se procedió a su finalización (08011980).

Sin embargo, una vez que entró en vigor la normativa para la aplicación del beneficio del bono social, se han recibido quejas de ciudadanos a quienes la Seguridad Social ha enviado el certificado correspondiente acreditando su condición de beneficiario, y a la hora de solicitarlo ante la compañía suministradora no atiende su petición por no reunir los requisitos exigidos. Se ha dado el caso de personas beneficiarias de pensión a favor de familiares, cuya cuantía es inferior a las mínimas establecidas para los pensionistas que tienen derecho al beneficio del bono social, y le ha sido denegada porque no están incluidos entre los beneficiarios que contempla la norma que lo crea, lo que consideran una actitud discriminatoria respecto a estos pensionistas y a aquellos que perciben una pensión de orfandad, que tampoco pueden beneficiarse de esta ayuda. En este supuesto se inició investigación ante la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (09019048 y 09020781).

El anuncio de la liberalización eléctrica por los medios de comunicación social, mediante la cual a partir del 1 de julio del 2009 desaparecían las tarifas eléctricas integrales, que decide el Gobierno y aplican las grandes compañías distribuidoras a sus clientes, provocó confusión e incertidumbre entre los consumidores domésticos y las PYMES, pues, aproximadamente dos millones de usuarios tienen contratada una potencia superior a los 10 kw, que tendrían que acudir al mercado libre y sufrirían incrementos de precios significativos en los próximos recibos de la luz como penalización a los que no hagan uso de la libertad de elección de la compañía. En cuanto a los usuarios con una potencia contratada inferior a los 10 kw, que son la inmensa mayoría de los hogares y muchos pequeños comercios, queda abierta la puerta para que los clientes que lo deseen cambien de suministrador y exploren el mercado en busca de ofertas o acogerse a la tarifa de último recurso que no se había fijado por el Gobierno. De acuerdo con los datos publicados en los medios de comunicación, ocho de cada diez usuarios desconocían que a partir del 1

de julio tendrían que elegir comercializador. Las cartas que recibían junto al último recibo de la luz planteaban interrogantes sobre qué convenía hacer, cómo cambiar de comercializador y cómo afectaría el precio al suministro eléctrico, desconociendo si existían tarifas especiales.

En efecto, se tuvo acceso a una carta de la compañía Iberdrola enviada a un abonado y la información facilitada para el cambio de suministrador presentándole tres alternativas: contratar con una empresa comercializadora a un precio libremente pactado, a cuyo fin se relacionaba un listado de empresas comercializadoras disponibles; contratar el suministro con cualquiera de las empresas designadas por el Gobierno como comercializadoras de último recurso, y, por último, si no se hacía ninguna gestión, el 1 de julio el suministro sería asumido por la empresa Iberdrola Comercializadora de Último Recurso, S.A.U. Nada se decía, sin embargo, en esta comunicación de las consecuencias que podía implicar la continuidad del suministro por parte de la compañía. La Comisión Nacional de Energía publicó un informe insistiendo en que los consumidores con derechos a la tarifa de último recurso (TUR) no contaban con las herramientas necesarias para comparar y decidir, siendo la única forma de conocer las ofertas de las empresas visitar sus webs, o llamar a sus servicios de atención al cliente, abundando los 902 y que estaban saturados. La investigación de oficio a que dio lugar esta noticia ante la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, para que se esclarecieran estos hechos y conocer si se va a realizar una campaña informativa suficientemente clara y con la repercusión social que requiere cambios tan importantes en el sector eléctrico y que indudablemente incide en la economía de los consumidores, aún no ha dado ningún resultado, ya que el informe solicitado no se ha recibido (09012182).

La supresión de la tarifa nocturna, asunto del que se dejó constancia en el informe del ejercicio pasado, que afectó a más de un millón de hogares, fue también objeto de investigación de oficio en el curso

de la cual se formuló una recomendación a la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para que, teniendo en cuenta los perjuicios que la supresión de la tarifa nocturna había causado a miles de ciudadanos que se acogieron a ella mediante la suscripción del correspondiente contrato, para lo cual tuvieron que hacer una inversión no amortizada, se estudiase el establecimiento de alguna compensación que diese la oportunidad a los consumidores afectados de resarcirse por las pérdidas sufridas a consecuencia de la modificación de las tarifas eléctricas, y a paliar en alguna medida dichos perjuicios económicos. Asimismo se recomendó la concesión de un período transitorio más prolongado de prestación del servicio en condiciones similares, con el fin de adaptar la instalación eléctrica de sus hogares o negocios a la nueva tarifa de discriminación horaria. La mencionada Secretaría General Técnica ha rechazado la recomendación formulada (0703013 y 2.298 quejas más).

También se recogió en el informe del pasado año un asunto que concierne a un importante grupo de ciudadanos afectados por la penalización por el recargo que cobran las compañías eléctricas por el exceso de consumo de energía eléctrica. Entre otras observaciones formuladas a la Dirección General de Política Energética y Minas, en respuesta a la información facilitada sobre el particular, se dijo que aun entendiendo que la penalización por exceso de consumo servía como instrumento para fomentar el ahorro, debe llevarse a cabo de forma que no genere una situación de desequilibrio o desigualdad de trato entre consumidores, forzados circunstancialmente a un mayor consumo por no disponer de fuentes alternativas de suministro, y si esto no es posible, valorar la supresión del recargo, máxime cuando se han establecido medidas alternativas que encarecen el consumo elevado en función de la potencia contratada, y las medidas adoptadas por la mencionada dirección general ha sido reducir las penalizaciones a aquellos consumidores que requieren una mayor potencia como consecuencia de sus necesidades, y cuyo comportamiento no supone un derroche

energético. La Orden ITC/3801/2008, de 26 de diciembre, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de enero de 2009, disminuye estas penalizaciones, estableciendo para las tarifas domésticas más comunes (2.0.1, 2.0.2 y 2.0.3 con o sin complemento por discriminación horaria), los mismos precios en sus términos de potencia y energía. Con la creación del bono social, que empezó a aplicarse a partir del 1 de julio del 2009, del que pueden beneficiarse los colectivos más desfavorecidos que cumplan determinados requisitos contemplados en el Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, conforme ha quedado expuesto antes, se finalizó la investigación (07015872, 08000632, 08000721, 08000758 y otras).

Una vez más hay que señalar la deficiente atención al cliente que, en general, prestan las empresas suministradoras y la desidia de éstas para resolver las reclamaciones presentadas. En este sentido, los supuestos más relevantes tienen que ver con corte o amenaza de interrupción del suministro eléctrico por facturaciones erróneas o abusivas por importe, en algún caso, de 4.000 euros, que aun siendo reconocido por la compañía eléctrica correspondiente no se soluciona. Otro hecho reseñable es la interrupción del suministro que sufrió un usuario en tres ocasiones por impago de una deuda que satisfizo en su momento, y que se le sigue reclamando, llegando incluso a retirar el contador ante el supuesto impago por el abonado de cantidades, cuando la respectiva compañía suministradora tiene constancia de que está al día de todos los pagos por las facturas presentadas ante aquella por el cliente (09011944, 09012468, 09014362 y 09020642).

12.6. Aguas

La disconformidad con las facturas del consumo de agua, junto con el procedimiento que se sigue para su cobro, o para la instalación de elementos y prestación del servicio o el procedimiento recaudatorio y sancionador han sido los motivos de la mayor parte de las quejas durante

2009. Un ejemplo de irregularidades o discrepancias con la facturación es la denuncia de un ciudadano que consideraba desproporcionado el consumo facturado por el Ayuntamiento de Soto del Real (Madrid) en un período de dos años. El cambio del contador sin que se hallara presente el reclamante, motivó dicha facturación. El Ayuntamiento expuso la imposibilidad de disponer de una medición precisa, al haber extraviado el contador defectuoso no era posible enviarlo a un laboratorio de metrología, por lo que propuso rectificar los recibos de consumo de acuerdo con los registros del contador nuevo. Sobre dichos consumos rectificó la facturación resolviéndose favorablemente el problema denunciado (08022792).

Con respecto a las infracciones relacionadas con el servicio un ciudadano denunció la actuación del Canal de Isabel II de Madrid, por la apertura de un procedimiento sancionador por la supuesta existencia de una acometida sin contrato situada en una vivienda en la que residía como inquilino. El artículo 130 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común prevé que sólo por los hechos constitutivos de infracción administrativa se puede sancionar a las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos, por lo que se acoge al principio de culpabilidad como principio básico en materia de infracciones administrativas, como ya interpretó el Tribunal Constitucional en la Sentencia 246/1991, de 19 de diciembre. A pesar de que el denunciante presentó recurso contra el inicio del procedimiento sancionador, demostrando documentalmente que en la fecha en que una inspección puso de manifiesto la existencia de un suministro sin el preceptivo contrato la vivienda no era de su propiedad, el Canal de Isabel II consideró que debía responder de la infracción con carácter previo, aunque tras la intervención del Defensor del Pueblo comunicó que la empresa titular de la vivienda había abonado el importe de la sanción, procediendo a anular el expediente incoado con posterioridad al inquilino (09002909).

La instalación y alta del servicio, sobre todo el coste de la instalación, ha sido objeto de queja. En un caso, tras instalar el contador y realizar las obras pertinentes en una urbanización de Robledo de Chavela (Madrid), el Canal de Isabel II no pudo prestar el servicio porque la zona donde se ubicaba la misma era ajena al convenio firmado con el Ayuntamiento. En otro caso, el coste de alta del servicio inicialmente tenía un presupuesto de 1.142 euros y alcanzó los 36.000 tras la contratación y liquidación. El Canal de Isabel II comunicó que la inexistencia de red de distribución obligó a realizar un proyecto que incluyera ésta. Puesto que la finca se encontraba dentro del casco urbano de Manzanares el Real (Madrid), es el municipio quien debe proporcionar los servicios de aducción y distribución de aguas. Esta queja continúa en investigación en la fecha de cierre del informe (08003798 y 08004322).

12.7. Agricultura, ganadería y pesca

Las administraciones autonómicas deniegan las ayudas y subvenciones a los cultivos cuando las tierras ocupan terrenos en dos o más comunidades autónomas, apartándose de los criterios contenidos en la normativa.

Esta fue la situación vivida por un agricultor, residente en una localidad palentina cuya finca estaba situada en una zona limítrofe entre las comunidades de Castilla y León y Cantabria. La Junta de Castilla y León le denegó las ayudas a la agricultura ecológica porque parte de su producción correspondía a las tierras situadas en la Comunidad de Cantabria, que a su vez también las denegaba, al ser la parte de tierra localizada en su territorio inferior a la existente en la otra comunidad y al tener el agricultor domicilio en aquélla. Por lo tanto, ambas comunidades desatendían su solicitud quedando sus tierras fuera de las ayudas de ambas en base al doble requisito de que tanto la residencia fiscal, como

las parcelas comprendidas en la solicitud, deben encontrarse en el territorio de la comunidad que concede la ayuda.

Las ayudas a la agricultura ecológica se regulan, con carácter básico, en el Real Decreto 4/2001, de 12 de enero, modificado por el Real Decreto 708/2002, de 19 de julio, por el que se establecen medidas complementarias al Programa de Desarrollo Rural para las Medidas de Acompañamiento de la Política Agraria Común, que prevé que las solicitudes de ayudas deben dirigirse al órgano competente de la comunidad autónoma en la que esté ubicada la explotación o, en su caso, a la comunidad autónoma en la que se encuentre la mayor parte de la superficie de la explotación agraria relacionada en la solicitud. Sin embargo, y pese a lo explícito de la norma, y a la voluntad clara del legislador comunitario y de la Administración española en la adaptación de la norma europea, la Junta de Castilla y León estableció en una Orden de la Consejería de Agricultura y Ganadería, de 19 de octubre de 2001, por la que se regula el régimen de ayudas a la medida agroambiental de agricultura ecológica durante el período de programación 2000-2006, que exigía para ser beneficiarios de las mismas la condición de titular de explotaciones agrarias sitas en la Comunidad de Castilla y León. Ante la situación en la que se dejaba al agricultor en la obtención de sus legítimas pretensiones se formuló una sugerencia con el fin de que se revisasen todas las solicitudes de ayuda cursadas por el interesado en los últimos años y se procediese a su resolución estimatoria, mediante su aprobación y abono.

En el mismo sentido, para evitar situaciones similares en futuras ocasiones, se recomendó a la Administración la revisión y modificación de todas las órdenes, y demás normas emanadas de esa Administración en todo aquello que se opusiese al contenido de los reales decretos citados anteriormente, y de la normativa comunitaria que estos desarrollan, en cuanto a criterios y exigencias que se impongan a los agricultores que les limiten o impidan la percepción de ayudas por el hecho de tener parte de

sus explotaciones agrícolas en territorio de dos comunidades autónomas limítrofes.

Finalmente la Administración se ha mostrado receptiva a lo sugerido y recomendado, habiéndose procedido a reconocer y abonar al interesado las cantidades correspondientes a las campañas agrícolas comprendidas entre los años 2001 y 2007, aceptando el criterio mantenido por el Defensor del Pueblo en esta materia pero no considerando sin embargo procedente modificar la normativa emanada de la Junta de Castilla y León, al entender que su vigencia temporal se extendía hasta de 2009, existiendo ya nueva normativa desde ese momento que, a diferencia de la anterior, permite celebrar contratos agroambientales independientes con cada comunidad autónoma, correspondiendo el pago proporcional de las ayudas a cada una de ellas en función del número de hectáreas radicadas en su propio territorio (0305417).

Se ha resuelto finalmente el problema planteado por un agricultor con tierras en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, al que la Consejería de Agricultura le había incoado un procedimiento sancionador que finalizó con la regularización de unas viñas y el pago de una sanción, resolución recurrida por el interesado en vía contencioso-administrativa, habiéndose dictado sentencia estimatoria de sus pretensiones y obligando a la Administración al reintegro del importe abonado en concepto de sanción y a la anulación de la misma. No obstante lo anterior, la Consejería citada notificó al interesado que dar cumplimiento a la sentencia conllevaba igualmente la anulación de la regularización de los viñedos.

La aplicación de la norma en el sentido manifestado por la Junta de Comunidades colocaba al interesado en una situación compleja toda vez que habiendo sido dictada resolución a su favor anulando la sanción que le fue impuesta por procedente, sin la aceptación y abono de la misma no se procedería a la regularización del viñedo. Ello dio lugar a sugerir la

revisión del expediente del interesado, con la consiguiente anulación de la sanción, reintegrando su importe y procediendo a la regularización de su viñedo. Sugerencia que ha sido aceptada (08000936).

El Gobierno de Aragón ha resuelto finalmente el contenido de una queja, recogida en el Informe de 2007, mediante la publicación el 15 de mayo de 2009 de una Orden del Consejero de Agricultura y Alimentación, de 6 de mayo, que aprueba la normativa específica de la denominación de origen "Campo de Borja", incluyendo en dicha zona de producción una serie de polígonos de los municipios de Mallén y Fréscano que históricamente albergan viñas y que, como exponía en su día un agricultor no podían beneficiarse de las ventajas de pertenecer a dicho Consejo Regulador cuando, en la práctica, cumplían con todas las características edafoclimáticas para ello. Esta circunstancia impedía a los agricultores afectados poder acogerse a planes de calidad y reestructuración de viñas (06038520).

En otro orden de cosas, y en lo relativo a las actuaciones en materia de pesca, hay que resaltar los problemas suscitados por la falta de cobertura legal internacional de algunos de los títulos náutico-pesqueros emitidos por las comunidades autónomas, que están siendo rechazados por parte de las autoridades de otros países, que exigen que sea el propio Gobierno de España el que certifique la validez y autenticidad de estas titulaciones.

Hasta la fecha la solución ofrecida desde la Administración central ha sido la emisión de certificados en los que se les autentifica el título, no siendo éstos admitidos ni reconocidos en muchos países, por ejemplo en Namibia donde se acepta con una validez limitada y temporal.

La distribución de las competencias entre la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas en cuanto a la emisión de las titulaciones y tarjetas profesionales náutico-pesqueras, derivadas de los

artículos 149.1.19,ª y 149.1.30.ª de la Constitución, se basa en que el Estado tiene competencia exclusiva en materia de pesca marítima, sin perjuicio de las competencias que en la ordenación del sector se atribuyan a las comunidades autónomas, reservándose el Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino la regulación de condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales, correspondiendo a las comunidades autónomas el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de ordenación del sector pesquero, de sus modalidades y especialidades. Por ello, las comunidades autónomas asumen las funciones y servicios de centros de enseñanza profesional náutico-pesquera, así como las convalidaciones que correspondan, estableciendo, además, el artículo 43 de la Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado, sobre acreditación de la capacitación profesional, que es competencia de las Comunidades Autónomas la expedición de los títulos y demás acreditaciones de carácter profesional que se establezcan.

Sin embargo, y a pesar de que lo expuesto confirma la legalidad que ampara a las comunidades autónomas en el ejercicio de estas competencias, lo cierto es que, como reconoce el propio ministerio, tuvo que actuarse ante las autoridades de Namibia para resolver la situación de estos profesionales.

Las gestiones realizadas dieron lugar a un principio de acuerdo consistente en que Namibia aceptaría un documento, expedido en inglés, por las autoridades competentes españolas certificando las titulaciones expedidas en España. Dicho documento acredita estar en posesión del carné profesional de Capitán de Pesca con su número de identificación y período de validez expedido por la Secretaría General del Mar, del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino y la cualificación para el ejercicio de las funciones de mando en buques pesqueros conforme a los requisitos mínimos establecidos en el Convenio Internacional de Formación, Titulación y Guardia de las gentes del Mar (STCW-F, 1995).

La Administración española ha informado igualmente que hasta que se tramite y apruebe un nuevo real decreto sobre condiciones generales de idoneidad y titulación de determinadas profesiones de la marina mercante y del sector pesquero que tenga por objeto establecer unos criterios de homogeneidad en el texto y formato de las tarjetas profesionales de buques pesqueros que se expidan en todo el Estado español, adaptando éste al Convenio internacional STCW-F, 1995, se están expidiendo por parte de la Subdirectora General de Ordenación y Planificación de la Flota y Formación del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino certificados para su presentación ante autoridades de un tercer país a todos aquellos titulados que lo requieran (08015605, 08015606, 08015688, 08015690, 08015691 y 08015692).

12.8. Consumo

En los últimos años ha tenido lugar un avance significativo en la protección de los derechos de los consumidores tanto a nivel normativo, como de la eficaz actuación de los organismos de consumo.

Durante el año 2009, las quejas recibidas por esta Institución en materia de consumo se han visto incrementadas, con respecto al año 2008, en un 73 por 100, debido principalmente a que nos encontramos con un perfil de consumidor cada vez más exigente, concienciado en adquirir productos con todas las garantías, dispuesto a hacer valer sus derechos, y que recurre cada vez con más frecuencia a la intervención de los servicios de consumo.

La confianza de los consumidores españoles en las instituciones de consumo se ha incrementado significativamente en los dos últimos años, ya que perciben una protección adecuada a través de la normativa existente. Sin embargo, la mayoría de ellos siguen sintiéndose vulnerables

y desprotegidos ante un sistema complejo y lento, cuyo desenlace suele terminar en muchas ocasiones en los tribunales de justicia, dado que las relaciones entre las partes en materia de consumo tienen carácter jurídico-privado.

Por otro lado, la Administración, consciente de su papel en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, está haciendo evidentes esfuerzos en informar, asesorar, formar y prevenir al consumidor. Asimismo es de reseñar el avance en los mecanismos telemáticos de comunicación donde el consumidor dispone de una amplia información sobre cuestiones de consumo, e incluso la posibilidad de realizar reclamaciones a través de Internet.

Los organismos de consumo están trabajando por agilizar la tramitación de las quejas. Sin embargo, la lentitud en la resolución de esas quejas es uno de los principales motivos de insatisfacción del consumidor.

Un gran número de ciudadanos se ha dirigido a esta Institución al objeto de que se les informe sobre sus derechos como consumidores en relación a la discrepancia que mantienen con el vendedor o prestador de servicios, sin haber acudido previamente a los organismos de consumo. Por ello, una vez más, se considera necesario que se estudie la conveniencia de incidir en políticas de comunicación más efectivas y masivas al respecto.

En cuanto a la tipología de las reclamaciones de carácter jurídico-privado más frecuentemente denunciadas por los consumidores ante el Defensor del Pueblo, un año más las quejas reiteran mayoritariamente 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. Además, los consumidores han manifestado también su preocupación por el

incumplimiento de algunos concesionarios de coches del plan 2000E, aun habiéndose comprometido contractualmente a ello; por los créditos al consumo que no se han visto interrumpidos aun habiendo sido rescindido el contrato, y por el etiquetado de los productos alimentarios.

También ha sido causa recurrente de queja la aplicación de la técnica del silencio administrativo por parte de los organismos de consumo, si bien en muchas de las reclamaciones analizadas, los consumidores habían cumplimentado correctamente la hoja de reclamaciones del establecimiento denunciado, sin haberla presentado posteriormente en Consumo, tal y como lo estipula la normativa, por lo que el procedimiento administrativo no había sido iniciado.

Esta Institución vuelve a sugerir a los correspondientes servicios de consumo la conveniencia de efectuar un seguimiento sobre las quejas que remitan a otros órganos por razones competenciales, a fin de asegurarse de que efectivamente las reclamaciones interpuestas son objeto de estudio, y de que los ciudadanos son informados del resultado de las actuaciones administrativas. Porque conviene resaltar que una gran parte de las quejas referidas a silencio administrativo corresponden a reclamaciones que han sido derivadas de un organismo a otro para su resolución. Esto hace patente cierta falta de eficiencia del sistema de traspasos de expedientes entre distintas administraciones, en perjuicio del ciudadano que se ve obligado a perseguir a la Administración para obtener una respuesta de la queja planteada.

En otro orden de cosas, cabe reseñar que el Defensor del Pueblo ha iniciado, en el año 2009, dos investigaciones de oficio basadas en temas de honda repercusión social en materia de consumo, como son la enseñanza no reglada, y la actuación de las empresas de gestión de cobro.

La investigación de oficio sobre la enseñanza no reglada, abierta con el Instituto Nacional del Consumo, se inició a raíz de que se formularon

ante esta Institución numerosas quejas en las que los interesados denuncian la práctica de actuaciones irregulares por parte de determinados centros de enseñanza no reglada.

Estas prácticas presuntamente fraudulentas provocan en los interesados, además de un daño evidente en sus intereses económicos, cierta sensación de vulnerabilidad, debido a que los usuarios se sienten cautivos por la firma de un contrato que, en muchas ocasiones, no coincide con lo previamente acordado, ni con lo publicitado en los folletos informativos del curso.

Interesa subrayar que las actuaciones denunciadas por los interesados sobre la política comercial ejercida por algunos centros de enseñanza no reglada se centran principalmente en la publicidad engañosa, en la mala praxis de sus comerciales dedicados a la venta de cursos que inducen a su contratación sin ofrecer al consumidor una información veraz sobre el mismo, en la información sesgada sobre la existencia del derecho de desistimiento al no matizar el plazo de siete días para hacerlo efectivo, en la desactualización de los temarios, permisividad a la hora de impartir el curso a alumnos sin la formación necesaria para poder obtener la titulación final, y ocultación de que alguno de los cursos carece de homologación.

La institución del Defensor del Pueblo es consciente de los esfuerzos que el Instituto Nacional de Consumo viene realizando sobre esta cuestión, y sobre las campañas inspectoras nacionales que han sido desarrolladas en el año 2009 al objeto de comprobar el cumplimiento, por parte de los centros de enseñanza no reglada, de la normativa vigente. Ello no obstante, y en atención a las numerosas quejas que sobre esta materia se reciben en nuestra oficina en las que los interesados demandan un incremento de las actuaciones por parte de las instituciones públicas, así como la elaboración y/o intensificación de campañas divulgativas de concienciación destinadas a informar a los consumidores sobre los riesgos

existentes en esta clase de contrataciones, se estimó conveniente la apertura de una investigación de oficio sobre el asunto anteriormente expuesto.

El Instituto Nacional del Consumo, en respuesta a la solicitud de información, participó a ésta Institución que está realizando una campaña nacional sobre centros de enseñanza no reglada que afecta diferentes aspectos relacionados con la información, publicidad y condiciones de contratación, en cuya programación han anunciado su participación las Comunidades Autónomas de: Illes Balears, Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid, Navarra, Comunitat Valenciana y Madrid.

Asimismo, dada la importancia de esta actividad, en el año 2010 también se realizarán actuaciones de inspección dentro de la campaña nacional de centros privados que imparten enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con validez académica, en la que han anunciado su participación las Comunidades Autónomas de Andalucía, Asturias, Illes Balears, Castilla y León, y Galicia.

De otra parte, la investigación de oficio sobre la actuación de las empresas de recobro se inició ante el Ministerio de Economía y Hacienda, como consecuencia de las numerosas quejas formuladas en los últimos tiempos ante esta Institución, en las que los interesados denuncian la práctica de posibles actuaciones irregulares por parte de determinadas empresas que se dedican al cobro de deudas.

El empleo por parte de algunas empresas gestoras de cobros de métodos “poco ortodoxos” para conseguir saldar los impagos, implica, en determinadas ocasiones, una vulneración del artículo 18 de la Constitución, 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”.

Estas prácticas fraudulentas, como el acoso telefónico, persecuciones, amenazas, insultos, visitas a familiares y vecinos, provocan en los interesados, además de un daño evidente en su integridad, una gran sensación de vulnerabilidad ante este tipo de procedimientos extremadamente agresivos que vulneran, en muchos casos, el respeto debido a la intimidad y el honor de los presuntos deudores.

En esta línea, y al ser España el único país de la Unión Europea que carece de normativa legal específica para regular a las empresas de recobro y sus procedimientos, sería conveniente estudiar la posibilidad de desarrollar una norma que determine qué tipo de actuaciones pueden y cuáles no pueden realizar estas empresas, al objeto de proteger a los consumidores de las prácticas de acoso o persecución que perjudiquen la imagen del presunto deudor.

Conviene recordar que en 2005, se inició en esta Institución una investigación con la Agencia Española de Protección de Datos, al objeto de solicitar informe sobre las malas prácticas de la cesión de datos por parte de las empresas de gestión de cobros, y sobre la inclusión de los "presuntos" deudores en un registro de morosos.

Así pues, el Defensor del Pueblo estimó conveniente la apertura de una investigación de oficio sobre el asunto expuesto, con el fin de conocer si el citado Ministerio de Economía y Hacienda tiene prevista la elaboración de una norma que regule este tipo de actuaciones y procedimientos para garantizar los derechos del presunto deudor.

El 28 de diciembre de 2009, se recibió la respuesta oficial por parte de dicho ministerio, en la que se decía que por quedar fuera de su ámbito competencial, ese ministerio no puede pronunciarse sobre una eventual regulación del marco de actuación de las empresas de gestión de cobros, ni sobre posibles medidas ya adoptadas.

Sin embargo, se ha tenido conocimiento de que la Comisión de Economía y Hacienda, en su sesión del 10 de marzo, aprobó con modificaciones (publicado en el *Boletín Oficial de las Cortes Generales*, serie D, número 167, de 17 de marzo de 2009) la proposición no de ley relativa a la necesidad de regular un marco de actuación de las empresas de reclamación de deudas y del cobro de impagados, en la que el Congreso de los Diputados insta al Gobierno a:

- Adoptar las medidas necesarias para crear un marco jurídico de actuación de la actividad de recuperación de deudas y de cobro de créditos de impagados. A estos efectos, en colaboración con las asociaciones sectoriales, dicho marco tomará en consideración el contenido de los códigos éticos de buen cumplimiento adoptados voluntariamente por las empresas del sector.

- Reforzar y asegurar la debida protección de los ciudadanos frente a aquellas actuaciones que atenten a la dignidad de las personas o invadan su intimidad con ocasión de la reclamación de deudas impagadas.

- Regular procedimientos que permitan al ciudadano ejercer con prontitud una defensa efectiva de sus intereses, de tal forma que los plazos en la resolución de reclamaciones se acorten y no disuadan a los acreedores de utilizar los beneficios que la ley contra la morosidad les ofrece.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo se ha dirigido al Ministerio de la Presidencia a fin de que se informe acerca de las medidas que el Gobierno haya llevado a cabo hasta la fecha, o vaya a adoptar en lo sucesivo, sobre los extremos anteriormente reseñados, al objeto de dar cumplimiento a la citada proposición no de ley.

Una vez reseñadas las investigaciones de oficio iniciadas en materia de consumo, resulta oportuno hacer referencia a las principales quejas planteadas por los ciudadanos a lo largo del año 2009.

Se dirigió a esta Institución la presidenta de la asociación nacional de afectados por dimetilfumarato para exponer su preocupación por los graves problemas alérgicos causados por la presencia de dimetilfumarato en las bolsitas desecantes que acompañan algunas marcas de sofás y zapatos importados de China.

A estos efectos cabe señalar que, aunque el Defensor del Pueblo conoció que el Instituto Nacional de Consumo, nada más tener constancia del problema, activó el procedimiento establecido de control de mercado, e hizo pública la alerta explicando el problema surgido con el dimetilfumarato (346 alertas), y retiró del mercado la práctica totalidad de los productos contaminados, se creyó conveniente abrir una investigación ante dicho organismo de consumo.

En el escrito dirigido a la Administración se planteó que, sin poner en duda la eficacia de las acciones emprendidas por dicho instituto, se evidenciaba un profundo desconocimiento por parte del consumidor de las graves consecuencias de una continua exposición al dimetilfumarato. Por ello, se instó la conveniencia de realizar una posible campaña divulgativa sobre el problema que llegase a todos los consumidores, para que dispongan de la información necesaria y evitar así males mayores.

En la contestación se señalaba que se iba a estudiar la posibilidad de hacer pública la información necesaria para que el consumidor conozca las consecuencias de la presencia de dimetilfumarato en productos de consumo. Esta Institución se ha dirigido de nuevo al Instituto Nacional del Consumo para conocer si finalmente ha decidido emprender una campaña divulgativa más directa dirigida al consumidor (09005815).

En otro orden de cosas, conviene detallar también la queja formulada por un ciudadano por la inactividad de la Administración ante los comercios que vendían productos o materiales pornográficos, sin contar con la preceptiva autorización administrativa para este tipo de actividad comercial. Esta Institución inició, en el año 2004, sucesivas investigaciones con la Delegación del Gobierno y las Consejerías de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, y de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, que pusieron de manifiesto la existencia de un conflicto de atribuciones entre estos departamentos.

En efecto, mientras que la Delegación del Gobierno consideraba que los hechos denunciados podían constituir una infracción en materia de consumidores y usuarios, y la Dirección General de Consumo trasladó la cuestión a la Dirección General de Protección del Menor y de la Familia por exceder los hechos de su competencia, este departamento entendía que los hechos denunciados no perjudicaban la integridad de los menores, razón por la cual tampoco tendría competencia.

Ante la falta de acuerdo sobre la autoridad administrativa competente para la imposición de la sanción oportuna en el caso planteado por el interesado, y atendiendo a la dilación en el estudio y resolución de la reclamación formulada por el interesado, el Defensor del Pueblo consideró procedente plantear a la Presidencia del Gobierno de Canarias la necesidad de fijar un criterio homogéneo para tratar este tipo de denuncias. En su respuesta, la citada presidencia comunicó la apertura de un expediente de conflicto de atribuciones.

Finalmente, el 6 de julio de 2009, se comunicó la promulgación del Decreto del Presidente número 84, de 22 de junio de 2009, por el que se resuelve el conflicto de atribuciones, considerando que corresponde a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, la adopción de las medidas precisas para la protección integral a los menores, sin perjuicio de la colaboración de la Dirección General de Comercio, que podrá

controlar el cumplimiento de las medidas que se impongan a los establecimientos que oferten este tipo de mercancías (0412569).

Respecto a la falta de acuerdo sobre la autoridad administrativa competente, también resulta oportuno hacer referencia a una queja en la que un ciudadano denunció que la Administración había tardado más de un año en admitir a trámite su expediente, puesto que tanto la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid, como la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y Política Interior, Servicio de Espectáculos y Actividades Recreativas, y la Consejería de Familia y Servicios Sociales, decidieron inhibirse por no considerarse competentes para resolver la citada reclamación aplicando el régimen sancionador previsto en 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.

Fue la propia Consejería de Economía e Innovación Tecnológica -a la que el interesado había acudido en primera instancia- la que procedió a valorar de nuevo la reclamación, decidiendo, en junio de 2007, y en aras de resolver la citada denuncia, que los hechos relatados podrían constituir una infracción de la normativa turística, concretamente del artículo 58.k) de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de ordenación del turismo de la Comunidad de Madrid.

Sin perjuicio de lo anterior, y aún habiendo sido admitida a trámite la queja del interesado, se observó que el artículo 15 de 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, atribuye la potestad sancionadora a la Consejería de Economía y Empleo (actualmente Consejería de Economía y Hacienda) y a la de Sanidad y Servicios Sociales (actualmente Consejería de Familia y Asuntos Sociales), previendo en su artículo 15.3 “un desarrollo reglamentario que determinará qué órganos

son los responsables de la incoación, instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores".

Por todo ello y al objeto de conocer las previsiones del desarrollo reglamentario que determinen los órganos competentes para la iniciación, instrucción y resolución de los expedientes sancionadores por las infracciones tipificadas en 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, esta Institución consideró procedente solicitar la emisión de un informe sobre los aspectos señalados a la Consejería de Presidencia e Interior de la Comunidad de Madrid, que, a 31 de diciembre de 2009, aún no ha sido recibido (07017521).

Otro caso significativo respecto a la falta de acuerdo sobre la autoridad administrativa competente es la denuncia de discriminación sufrida por un grupo de jóvenes discapacitados cuando, en el marco de un programa de ocio, el día 15 de diciembre de 2006 efectuaron una salida nocturna en Valencia, acompañados por 3 monitoras y 2 responsables de la Fundación Asindown, siéndoles negada la entrada en un local a algunos componentes del grupo debido a su discapacidad, y siéndoles asimismo negadas las hojas de reclamaciones, al alegar la empresa la reserva del derecho de admisión. Requirieron entonces la presencia de la Policía local para poder tener acceso al local y cumplimentar la hoja de reclamaciones, que presentaron ante la Consejería de Empresa, Universidad y Ciencia de la Generalitat Valenciana el 19 de diciembre. Posteriormente, sin embargo, el Servicio Territorial de Comercio de la mencionada consejería efectuó el traslado del expediente a la Dirección General de Integración Social de Discapacitados, perteneciente a la Consejería de Bienestar Social.

Una vez estudiado el asunto, el Defensor del Pueblo consideró procedente dirigirse a las Consejerías de Bienestar Social y de Empresa, Universidad y Ciencia, que posteriormente participaron a esta Institución el traslado del expediente de referencia a la Dirección General de Interior

de la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas, de acuerdo con la distribución de competencias en materia inspectora y sancionadora.

Iniciada una nueva investigación, la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas informó a esta Institución de la apertura de expediente sancionador, con fecha 23 de marzo de 2007, a la empresa titular del establecimiento, por una presunta infracción administrativa grave. Posteriormente, no obstante, con motivo de la entrada en vigor del Decreto del Consell de la Generalitat Valenciana 92/2007, de 6 de julio, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las conselleries de la Generalitat, se trasladó el expediente a la Consejería de Gobernación. El citado departamento informó a esta Institución que, en base a la necesaria coordinación administrativa y judicial, el Servicio de Espectáculos de la Dirección General de Seguridad y Protección Ciudadana se encuentra a la espera de recibir comunicación sobre el proceso judicial que se encuentra en trámite en relación con el asunto planteado por el interesado, a efectos de proceder en consecuencia de acuerdo con la normativa vigente (06051524).

Para finalizar, también cabe reseñar que, al igual que el año anterior, se han recibido varias quejas de ciudadanos mostrando su indefensión ante la no iniciación de un procedimiento sancionador en materia de consumo, alegando la Administración la proximidad de la prescripción de los hechos denunciados.

Este hecho queda fielmente reflejado en una queja en la que el interesado manifestó su disconformidad con el hecho de que, habiendo presentado su denuncia con dos meses de antelación a la prescripción de la presunta infracción leve, no se desarrollaron por parte de la Inspección de Consumo de Cantabria las actuaciones oportunas a fin de evitar el archivo del expediente

Al haber prescrito los hechos sancionables conforme al artículo 56.1 de la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de defensa de los consumidores y usuarios, y al haber transcurrido un plazo superior a seis meses desde la interrupción de las obras, sin que se hubiera comunicado al interesado el inicio de procedimiento sancionador, a esta Institución no le resultó posible entrar a analizar la legalidad del procedimiento sancionador del asunto sometido a nuestra consideración, debido a la prescripción de los hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, y respecto a la tardanza en el inicio de las investigaciones de la Administración, esta Institución consideró necesario formular a la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Cantabria, recordatorio del deber legal que le concierne, conforme al artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece: "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 pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos".

Igualmente, se recordó a ese órgano administrativo el deber legal que le incumbe de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución Española (08015314).

Como conclusión final, el Defensor del Pueblo quiere resaltar una vez más el gran esfuerzo realizado por los servicios de Consumo para promover mejoras en las actuaciones sobre la protección de los derechos de los consumidores, en activar políticas de control del mercado y de inspección, en potenciar el sistema arbitral de consumo, y en gestionar

eficazmente las reclamaciones. Sin embargo, esta Institución subraya la necesidad de seguir potenciando el trabajo de la Administración para lograr una mayor difusión, de carácter masivo, en los temas de consumo de honda repercusión, mejorar el procedimiento de remisión de los expedientes a otros organismos administrativos, y, potenciar el principio de eficacia en la tramitación de las quejas.

12.9. Defensa de la competencia

El principio de seguridad jurídica se ve una vez más comprometido por la tramitación de los procedimientos administrativos, el legislador con el ánimo de corregir esta deficiencia estableció unos plazos máximos para cada procedimiento evitando así actuaciones arbitrarias o dilaciones injustificadas. Sin embargo, una asociación de consumidores había formulado denuncia ante la Comisión Nacional de la Competencia el 22 de octubre de 2007 para que investigase las subidas en el precio de la leche para el consumidor, requiriendo información a la citada Comisión, el 13 de marzo de 2008, sin resultado. El denunciante no es necesariamente parte en el procedimiento ni la formulación en forma de una denuncia vincula a la Dirección de Investigación para iniciar el procedimiento sancionador, pero sí le obliga a comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 11.2 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

La Comisión justificó la falta de comunicación al denunciante al encontrarse los hechos en fase de investigación reservada, prevista en el artículo 49.2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, de tal forma que, de acuerdo con doctrina del antiguo Tribunal de Defensa de la Competencia estas actuaciones son distintas y previas a la existencia de un procedimiento sancionador y que debe

desestimarse, prima facie, el acceso a cuanta documentación obrare en el Servicio. No parece ajustado al principio de seguridad jurídica para las partes implicadas en un procedimiento sancionador que la Dirección de Investigación pueda, durante más de un año, estar investigando sin un procedimiento formal unos hechos (08014117).

Un ciudadano manifestó su disconformidad con la actuación del Servicio para la Defensa de la Competencia de la Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Castilla y León, ya que tras incoar un expediente a una empresa mercantil que explota los servicios funerarios de Valladolid, concluyó que su actuación no vulneraba la legislación antimonopolio, a pesar de que varios profesionales que trabajaban en el sector habían denunciado que los trabajos asociados a estos servicios en los diversos cementerios de la provincia limitaban la elección del operador. Destacaba como hecho fundamental del procedimiento que el pliego de concreción de hechos en el que se apreciaba la existencia de prácticas monopolísticas del instructor inicial hubiera sido modificado, y este instructor se sustituyó por el jefe de servicio que modificó el pliego de concreción de hechos, aunque este ya había sido notificado a las partes. El Servicio para la Defensa de la Competencia de la Junta de Castilla y León considera ajustadas a derecho las actuaciones realizadas en el expediente incoado, así como la resolución. En la fecha de cierre del informe continúa la investigación del expediente (08016445).

12.10. Deducción en la facturación de medicamentos

Las deducciones correspondientes a la dispensación de medicamentos de uso humano con cargo a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (Muface), contenidas en el Real Decreto 2130/2008, de 26 de diciembre, que desarrolla el artículo 3.2 del Real Decreto Ley 5/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de contención del gasto farmacéutico, que ordenaba al Gobierno la regulación del

procedimiento a seguir para la aplicación de la escala de deducciones, aprobada en el mismo, para la facturación mensual de las oficinas de farmacia cuando se trate de recetas de especialidades farmacéuticas dispensadas con cargo a las mutualidades de funcionarios, dio lugar a una investigación ante el Ministerio de Sanidad y Consumo.

En primer lugar se alegaba la falta de presupuesto habilitante para dictar el citado real decreto, pues el artículo 90 de Ley 29/2006, de 26 de julio, de Garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, cuyo apartado primero se desarrolla, según se indica el propio Real Decreto 2130/2008, de 26 de diciembre, se refiere al precio de los medicamentos y la capacidad del Gobierno para fijar los mismos, no siendo su finalidad algo tan concreto como la previsión de deducciones sobre la facturación global de cada farmacia. Por lo que no existía una norma habilitante clara y específica que permita al Gobierno mediante una norma con rango de real de decreto crear nuevas deducciones aplicables a la facturación de medicamentos con cargo a fondos públicos, toda vez que en todas las normas anteriores se alude a la aprobación de un futuro "procedimiento" para aplicar las deducciones ya existentes. De hecho el título del real decreto no es expresivo del contenido del mismo. No hay que olvidar que por procedimiento se entiende el cauce formal en que se concreta la actividad administrativa para la realización de un fin y no la regulación de un nuevo aspecto sustantivo.

Otro aspecto a tener en cuenta en este sentido es la contradicción que supone la aprobación del Real Decreto 2180/2008, de 26 de diciembre, unos meses más tarde de la aprobación del Real Decreto 823/2008, de 16 de mayo, por el que se establecen los márgenes de deducciones y descuentos correspondientes a la distribución y dispensación de medicamentos de uso humano que, además de actualizar la escala de deducciones aplicables a la facturación, vuelve a insistir en la necesidad de que el Gobierno regule "el procedimiento" para su aplicación cuando se trate de medicamentos dispensados con cargo a las

mutualidades de funcionarios. Va en contra del principio de seguridad jurídica la aprobación de una norma en el mes de mayo que apunta claramente en una dirección y siete meses más tarde, dentro del mismo ejercicio económico, dictar una disposición aprobando una escala de deducciones diferente cuya franquicia es muy inferior a la prevista. Sobre el significado del principio de seguridad jurídica el Tribunal Constitucional, STC 182/1997, ha declarado que protege la confianza de los ciudadanos, que ajustan su conducta económica a la legislación vigente, frente a cambios normativos que no sean razonablemente previsibles.

La existencia de dos escalas de deducciones diferentes cuya aplicación únicamente viene justificada en función del sujeto activo del pago, aunque los pagos mismos se efectúen todos con fondos públicos, puede dar lugar a un trato claramente desigual en función del entorno de la farmacia. La cuestión crucial de la decisión del Gobierno radica en la motivación de la que depende la legitimidad del ejercicio del poder como lo prueba la categórica prohibición constitucional de todo uso arbitrario del mismo. La opción por una u otra solución para el establecimiento de los descuentos podría ser derecho del legislador, pero el silencio o la ausencia de motivación está constitucionalmente excluido puesto que se debe aducir una razón plausible, congruente con las necesidades y susceptible de ser comprendida por los destinatarios de la norma.

Además hay que tener presente que el artículo 62.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común prevé la nulidad de pleno derecho de las disposiciones administrativas que vulneren la Constitución, las leyes u otras disposiciones administrativas de rango superior.

A todo ello hay que añadir un aspecto que ya se ha indicado en las anteriores ocasiones en que desde esta Institución se ha tenido la

oportunidad de analizar las normas que establecen los descuentos en la facturación de los medicamentos financiados con fondos públicos como es que el cálculo de la facturación mensual se efectúa sobre el precio de venta al público más el IVA, medida que únicamente busca el acceso a la cuantía que constituye la base de los descuentos más fácilmente, ya que dado el carácter neutro del IVA no debería tenerse en cuenta, pues una de dos o bien el profesional de la farmacia tributa por un importe no percibido o bien tiene que regularizar con posterioridad la base imponible del IVA a fin de evitar dicha situación. Carece de toda lógica el sistema establecido en este sentido.

Estas razones llevaron a recomendar a la Subsecretaría del Ministerio de Sanidad y Política Social la adaptación del Real Decreto 2130/2008, de 26 de diciembre, a los principios constitucionales y de acuerdo con las previsiones del sector el establecimiento de una única escala de deducciones en la facturación global de los medicamentos que se financian con fondos públicos sea cual sea el sujeto pagador y con independencia del procedimiento particular que deba regir en cada caso. Del mismo modo se recomienda que la medida que se adopte tenga en cuenta la neutralidad del IVA y las cantidades que se tomen como base para aplicar los descuentos sean IVA excluido. Esta recomendación ha sido rechazada, además la norma controvertida se encuentra pendiente de un procedimiento en el Tribunal Supremo (09002176).

13. TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

13.1. Comunicaciones

13.1.1. Servicio de telefonía fija

Las diversas incidencias relativas a la prestación del servicio de telefonía fija siguen generando la recepción de quejas, si bien durante 2009 ha continuado la tendencia a la baja, circunstancia que confirma la

mejora de la situación. Pero no hay que obviar que al tratarse de un servicio básico para los ciudadanos, todas las partes implicadas deben aunar esfuerzos a fin de lograr la eliminación de este tipo de complicaciones.

En lo tocante a los problemas concretos hay que destacar los relativos a la demora en la instalación, traslado, materialización de portabilidades numéricas y reparación de averías en las líneas fijas puesto que éstos son los asuntos que con mayor frecuencia se plantean (08015034, 08023181, 09009126, 09011624, 09012272, 09014783, 09015942, 09017527 y 09018515).

En el año 2008 se inició una investigación a la vista de la enorme preocupación mostrada por ciudadanos jubilados y pensionistas por su exclusión como beneficiarios del abono social de la Compañía Telefónica. Durante el presente ejercicio se han repetido estos escritos. El servicio universal, establecido en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, está constituido por un conjunto definido de servicios básicos cuya prestación debe garantizarse a todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible. Para garantizar la asequibilidad del precio, en dicha ley se establece que las personas con necesidades sociales especiales, dispongan de opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial y que les permitan tener acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija o hacer uso de éste. En desarrollo de ese precepto el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, establece el plan de precios denominado 'abono social', que va dirigido a jubilados y a pensionistas, incluidos tanto los perceptores de una pensión pública como los de una pensión privada reconocida por

decisión judicial, cuya renta familiar sea inferior al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM). Dicho plan consiste en la aplicación de:

-una reducción del 70 por 100 en el importe de la cuota de alta del servicio telefónico fijo disponible al público o cuota de conexión de líneas individuales.

-una reducción del 95 por 100 en el importe de la cuota de abono de la línea individual.

Las cuantías de las reducciones y el umbral de renta fueron fijados por el Acuerdo de Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos de fecha 25 de enero de 2007 por el que se determinan las condiciones para garantizar la asequibilidad de las ofertas aplicables a los servicios incluidos en el servicio universal, publicado en el *Boletín Oficial del Estado* número 60, de 10 de marzo de 2007, a través de la Orden PRE/531/2007, de 5 de marzo.

La diferente evolución del IPREM y de las pensiones mínimas hace que grupos de pensionistas superen el IPREM. Para evitar su salida del abono social y prevenir futuras evoluciones divergentes de ambas magnitudes se analizó la conveniencia de modificar el umbral de renta familiar. Dicha modificación debía ser formalizada mediante una propuesta conjunta de los Ministerios de Economía y Hacienda y del de Industria, Turismo y Comercio.

En la última comunicación de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se indica que en el *Boletín Oficial del Estado* número 122, del día 20 de mayo de 2009, se publicó la Orden PRE/1231/2009, de 18 de mayo, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos de 16 de abril de 2009, mediante el que se modifica el umbral de renta familiar que da acceso al plan de precios denominado 'abono social'

contemplado en el marco de la regulación del servicio universal y prestado actualmente por Telefónica de España. Dicho umbral se sitúa ahora en el 110 por 100 del IPREM. Con ello se recupera la situación anterior al 1 de enero de 2008 y por lo tanto las rentas familiares procedentes de pensiones mínimas sin cónyuge a cargo, vuelven a estar incluidas (08008640, 08019023, 08019247, 09002312, 09002797, 09003345, 09003905, 09004317 y 09007786).

En otro orden de cosas, durante este año y como continuación a la cuestión planteada en el año 2008, se ha recibido un elevado número de escritos en los que se indica que resultaría beneficioso que por parte de los organismos públicos y de las empresas privadas se habilitara como teléfono de atención al cliente, además de los ya existentes, un teléfono provincial. En este sentido la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información indica que en la actualidad el coste de las llamadas efectuadas a los teléfonos de atención al cliente se contempla en el artículo 109.2 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado mediante Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, conforme al cual tales llamadas tendrán el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo. Este precepto prohíbe al operador el establecimiento de un teléfono con tarificación adicional para la atención al cliente. De conformidad con las atribuciones y adjudicaciones vigentes incluido en el apéndice al Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, el acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, la utilización de los números 902 ha de ser como servicio de llamadas de pago por el abonado llamante sin retribución para el abonado llamado y el 901 como servicio de llamadas de pago compartido. En la actualidad la norma prevé un previo máximo para el servicio telefónico de atención al cliente, el cual puede ser modulado por los operadores hasta su gratuidad, de acuerdo con sus criterios

comerciales (08000856, 09002832, 09003184, 09003723, 09011903, 09012518, 09012637, 09012791, 09012875, 09017947 y 09020026).

Finalmente resulta obligado referirse a que la delicada coyuntura económica así como el recorte y mayor control del gasto por parte de las familias ha repercutido en la recepción de numerosos escritos en los que los interesados ponen de manifiesto la conveniencia de que las distintas compañías presentes en el mercado incluyan en su modalidad de tarifa plana las llamadas efectuadas a los números de teléfono 902. Sin embargo a la fecha de elaboración de este informe no se ha recibido comunicación al respecto de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por lo que las conclusiones que se reciban sobre el particular serán publicadas en el informe del próximo ejercicio (09014591, 09015479, 09015900, 09016138, 09017711, 09015900, 09017711, 09018504, 09020700, 09021166, 09021587, 09022157 y 09022348).

13.1.2. Servicio de telefonía móvil

A lo largo del año 2009 se han dirigido numerosos ciudadanos poniendo de relieve diferentes incidencias relativas al servicio de telefonía móvil. La legislación aplicable difiere en caso del servicio telefónico propiamente dicho y el servicio de mensajes de texto o multimedia. En cuanto al servicio de telefonía como soporte y las diversas incidencias relacionadas con éste, como facturación, altas y bajas, cobertura del servicio, portabilidad numérica, se informa a los interesados sobre el procedimiento de reclamación legalmente previsto a fin de que puedan hacer valer los derechos que en este ámbito les asisten, dado que la denuncia está siempre referida al operador y no a la Administración (09012540, 09012952, 09013444, 09014599, 09014711, 09014853, 09019915, 09020536 y 09020946).

Tal y como se indicó en el Informe del año 2008, la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia supuso dotar de cobertura normativa a las nuevas situaciones surgidas con el rápido y constante desarrollo tecnológico y que los usuarios de los nuevos servicios quedaran provistos de una serie de garantías jurídicas.

Al hilo de lo anteriormente señalado, durante este ejercicio se han recibido numerosos escritos en los que los ciudadanos han puesto de manifiesto que por parte de una empresa se está remitiendo de manera indiscriminada y constante SMS a usuarios de telefonía móvil que en ningún momento han requerido sus servicios, y que la recepción de los mensajes supone el abono de una cantidad de dinero por parte de la persona receptora.

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, prohíbe en el apartado primero del artículo 21 el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas. Por su parte, el Real Decreto Legislativo 16/2007, de 13 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en su artículo 100, se refiere a la interdicción de envíos no solicitados. La cuestión que debe plantearse es si los interesados habían establecido en algún instante, a través de su terminal móvil, una relación contractual previa, y el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente, en cuyo caso no existiría infracción. En caso contrario, el uso ilícito de datos de carácter

personal mediante la remisión de mensajes a un titular de un número de teléfono móvil, sería la Agencia Española de Protección de Datos a la que cabría acudir. Los SMS están catalogados como servicios de tarificación adicional o de mayor coste y, en consecuencia, los usuarios pueden proceder a ejercitar el derecho a la desconexión de los citados servicios, como se prevé en la Orden PRE/2419/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero.

La Agencia Española de Protección de Datos informó sobre el hecho de que los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes o servicios Premium se encuentran regulados en la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan las instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia. De acuerdo con lo previsto en la exposición de motivos de la citada orden, los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes o servicios Premium consisten en el envío de un mensaje, normalmente de texto, por el que los operadores cobran a sus abonados una retribución a cambio de un servicio de información, comunicación o, simplemente, por participar en algún evento público que se esté difundiendo a través de un medio de comunicación social. Únicamente pueden prestarse estos servicios a través de unos rangos determinados de numeración y tales rangos han de ser asignados por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Asimismo, en el artículo 10.4 de la citada norma se determina que los operadores que provean el acceso al servicio de mensajes, garantizarán el derecho de desconexión de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes, implantando los mecanismos necesarios para hacerla efectiva. Del mismo modo se contempla que la disconformidad o desacuerdo del abonado con la facturación de estos servicios no puede dar lugar a la suspensión del servicio telefónico, ni del servicio general de mensajes, si el abonado paga el importe correspondiente a cada uno de ellos. Se atribuye a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional la elaboración y

aprobación de un código de conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes y la competencia para el control del cumplimiento del citado código de conducta a la referida Comisión.

Con fecha 27 de julio de 2009, se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Resolución de 8 de julio de 2009 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se publica el código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes. Este código hace recaer la competencia y control del mismo en la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional. La actividad de dicha Comisión se rige por la Orden PRE/361/2002, que tiene su fundamento en las previsiones que sobre servicios de tarificación adicional establece el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, y específicamente en su disposición transitoria octava.

A fin de analizar la incidencia que la prestación de tales servicios pudiera tener en el derecho fundamental a la protección de datos, la Agencia Española de Protección de Datos realizó un Plan sectorial de oficio, relativo a la publicidad y servicios mediante mensajes cortos de telefonía móvil. En el marco de este plan se tuvo constancia, entre otros, de los siguientes extremos relacionados con la prestación del servicio de tarificación adicional Premium:

- Los servicios Premium SMS se basan en facilitar al abonado información u otros servicios, tales como politonos o melodías, vídeos, fotos, juegos para móviles, por medio de mensajes cortos de tarificación adicional. La prestación de los servicios puede contratarse con el propio operador de telefonía móvil o con una tercera empresa que se limita a prestar el servicio.

- Estos servicios pueden consistir: en mensajes Premium sencillos, cuando el servicio contratado se presta mediante la remisión de un único mensaje corto que facilita el acceso al contenido solicitado, o en servicios Premium de suscripción o de ALTA. En dichos casos para efectuar las altas los usuarios deben remitir un mensaje corto con la palabra clave "ALTA" al proveedor de los contenidos o prestador de servicios Premium, o bien inscribirse en un portal de Internet, cuya titularidad corresponde al proveedor de contenidos, para lo que es necesario facilitar el número de teléfono móvil.

- Los proveedores de contenidos pueden ofrecer los servicios de suscripción mediante campañas de televisión y prensa, aunque también pueden promocionar los servicios Premium mediante el envío de SMS publicitarios en los que se promociona un número corto para solicitar la remisión del contenido publicitario.

- El procedimiento para solicitar la baja de una suscripción suele consistir en el envío de un mensaje con la palabra "BAJA" al número corto desde el que se están recibiendo los mensajes, aunque también existen otros procedimientos para ello como la realización de una llamada al número de atención al cliente de la entidad que presta el servicio, a través de la página web o por correo electrónico.

De la citada inspección de oficio también se desprendía que el servicio puede ser prestado por el propio operador de telefonía o por una tercera entidad. Estas entidades tarifican la prestación del servicio a través de la factura que emite el operador de telefonía, y únicamente poseen el número de telefonía móvil para el que se ha contratado el servicio sin que tal número se encuentre asociado a ningún dato de carácter personal.

Respecto a tales hechos cabe destacar que la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en lo sucesivo LOPD) recoge en su artículo 2.1, que su ámbito de aplicación abarca los datos de carácter personal registrados en soporte físico, susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.

El artículo 5 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, establece el concepto de dato de carácter personal y persona identificable, en los siguientes términos:

"f) Datos de carácter personal: cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables."

"o) Persona identificable: toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados."

De acuerdo con la doctrina jurisprudencial de la Audiencia Nacional, un número de teléfono por sí sólo sin que se conozca ningún dato sobre el titular de la línea no es un dato de carácter personal, por lo que el supuesto denunciado, en el que la empresa que ha prestado el servicio Premium sólo requiere conocer el número de móvil para la remisión de los mensajes, sin que, en consecuencia, disponga de ninguna información acerca del titular de la línea, excede del ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

No obstante lo anterior, la Agencia es competente para sancionar las infracciones del artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios

de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en lo sucesivo LSSI), que prohíbe el envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente, que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas, así como para sancionar la vulneración del artículo 38.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (LGT), que recoge los derechos de los abonados a los servicios de comunicaciones electrónicas, entre los que se encuentra el derecho a que los datos sean utilizados con fines comerciales o para la prestación de servicios de valor añadido únicamente cuando hubieran prestado su consentimiento informado para ello. Para que la comunicación pueda ser calificada de comercial es necesario que vaya dirigida a la promoción de bienes, servicios o a la imagen de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional. En el supuesto de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes, pueden existir dos tipos de mensajes, por un lado los mensajes SMS que consisten en la promoción del servicio de tarificación que tienen un claro contenido publicitario y que deben cumplir las previsiones del artículo 21 de la LSSI, y por otro, los mensajes a través de los que se prestan los servicios de tarificación adicional (mensajes Premium), regulados en la referida Orden ITC/308/2008, que no se dirigen a la comercialización del servicio sino a la prestación del mismo.

Finalmente, y en cuanto al informe solicitado a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, se ha requerido su remisión por lo que el contenido de la comunicación será incorporado en el Informe relativo al año 2010 (09005456, 09008146, 09009184, 09012956, 09014209, 09016465, 09016640, 09018583 y 09021773).

13.1.3. Banda ancha de Internet: servicio universal

La correcta prestación del servicio así como la extensión de la banda ancha de Internet es sinónimo de una sociedad tecnológicamente avanzada. La garantía de acceso funcional a Internet para todos los ciudadanos, prevista normativamente, supuso hace unos años un hito importante en la modernización de la sociedad española. El papel activo y de impulso por parte de los poderes públicos resulta fundamental para propiciar y secundar las modificaciones legislativas precisas para adaptarse a las necesidades cambiantes que deben ser cubiertas en cada momento. Han transcurrido varios años desde que el acceso a Internet se incorporó al denominado servicio universal, y sin embargo los ciudadanos han seguido demandando que sus derechos en el ámbito de las telecomunicaciones se vean respaldados normativamente, por lo que la materialización de la garantía pasaría por la incorporación de la banda ancha de Internet al servicio universal.

Ya en el Informe del año 2006 se dio cuenta de la investigación iniciada a fin de que la banda ancha de Internet fuera incluida en el denominado servicio universal de las telecomunicaciones. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en el año 2007 indicó que la pretendida incorporación era un tema que estaba en estudio en el ámbito de las instituciones europeas, ya que el servicio universal es un concepto armonizado a nivel europeo incluido en el denominado paquete 2002 de Directivas comunitarias sobre telecomunicaciones. En concreto, la Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, preveía la necesidad de realizar una primera revisión del alcance de las obligaciones del servicio universal a los dos años del plazo límite de transposición y posteriormente cada tres años. La primera revisión se llevó a cabo por la Comisión Europea en el año 2005, a la luz de la evolución social, económica y tecnológica teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la movilidad y las velocidades de transmisión, habida cuenta de las tecnologías dominantes utilizadas por

la mayoría de los abonados. Al examinar la conveniencia de proceder a la modificación o redefinición del alcance de las obligaciones de servicio universal, la Comisión Europea tuvo en consideración, entre otros, la falta de disponibilidad y utilización por parte de una minoría de consumidores, con la consiguiente exclusión social, circunstancia ésta que, con un amplio consenso, no se apreció que se estuviera dando en aquellos momentos respecto al servicio de acceso a Internet de banda ancha, que no se utilizaba por la mayoría de los consumidores. Sin embargo, a más largo plazo la Comisión Europea manifestó que en la consulta pública realizada había observado la existencia de un acuerdo general sobre la necesidad de cambiar la forma de provisión del servicio universal. Para ello se anunció la publicación, a lo largo de 2007, de un libro verde específico sobre el futuro del servicio universal con el objeto de iniciar un amplio debate sobre el tema en el que se incluirían tanto las cuestiones relativas al alcance, entre las que se destaca la posible separación entre acceso a la Red y servicios (donde se situaría lo relativo a la banda ancha), como sobre la financiación del coste y sobre la validez de la forma de un único modelo para los 27 estados miembros. En un nuevo informe se declaró que según la última información de la que se disponía en aquel momento, el libro verde sobre el concepto y alcance del servicio universal sería sometido a consulta pública por la Comisión Europea a principios de 2008.

Por su parte la Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones ha expuesto que los servicios minoristas de banda ancha son aquellos que permiten a un usuario final, utilizando un terminal específico en una ubicación fija, disponer de una conexión permanente y de capacidad de transmisión elevada para acceder a los servicios de Internet u otros servicios mediante tecnologías de conmutación de paquetes. Todo operador que quiera prestar este servicio debe acceder al usuario final, para ello habrá de apoyarse en una red que le facilite el acceso. Dicha red puede ser propia o de otros operadores que le prestan los correspondientes servicios de red (servicios mayoristas).

En cuanto a la evolución del mercado minorista de banda ancha, el documento COCOM elaborado por la Comisión Europea en 2008 concluye que España cuenta con una tasa de penetración de banda ancha claramente inferior a la del resto de la Unión Europea situándose en el puesto número 12.

Las administraciones públicas consideran que la expansión y el buen desenvolvimiento de la banda ancha depende del correcto funcionamiento del mercado, atribuyéndose a los poderes públicos un papel subsidiario, debiendo intervenir únicamente en aquellos casos en los que el mercado falla en la provisión de este servicio o por motivos de equidad y/o equilibrio interterritorial. La Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, la resolución de conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos. Estiman que los precios finales de los servicios de banda ancha no requieren una regulación ex ante específica, estando por tanto totalmente liberalizados. Por su parte la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se responsabiliza de la sociedad de la información y la defensa de los usuarios en este ámbito.

En cuanto a la comparativa de precios de los servicios de banda ancha en Europa, la Comisión ha puesto de relieve que los precios de la banda ancha en España son superiores a los que se encuentran en países de nuestro entorno. Sin embargo existe una gran dificultad en intentar reducir la gran variedad de ofertas, en términos de calidades y precios, a un único indicador de coste que permita una comparación simple, debido principalmente a la inexistencia de ofertas homogéneas en cuanto a la estructura del paquete que se comercializa y la categoría de velocidades

que incluyen los diferentes oferentes de servicios; a la falta de similitud de la estructura tarifaria, ya que en determinados países se incluyen promociones y regalos que contribuyen a reducir significativamente los precios nominales publicados; la comparabilidad de velocidades y ofertas entre los distintos países a incluir en la muestra no es comparable; tampoco lo son las distintas alternativas de acceso a los servicios mayoristas que permiten la replicabilidad de las ofertas minoristas y; no existe una homogeneidad en lo referido al impacto económico de la oferta debido al efecto de las distintas tasas de rotación del cliente, y la paridad del poder de compra.

Paralelamente a la investigación seguida con la Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información reveló que la Comisión Europea había sustituido el Libro Verde sobre el futuro del servicio universal por la Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité de las Regiones en fecha 25 de septiembre de 2008, de conformidad con el artículo 15 de la Directiva 2002/22/CE. La Comunicación incluye la segunda revisión periódica del alcance del servicio universal de acuerdo con lo previsto en el artículo 15 de la Directiva de servicio universal y una reflexión genérica sobre el papel del servicio universal como instrumento para abordar retos más amplios a nivel europeo. En particular, garantizar el acceso a la banda ancha, a fin de abrir un debate a las posibles políticas futuras.

En primer lugar concluye que la cobertura de redes de banda ancha es ya muy elevada en la mayoría de los Estados miembros, pues está disponible, en promedio para un 90 por 100 de la población de la Unión Europea. El uso de Internet se acerca ya al nivel de un servicio utilizado por la mayoría, pues el 49 por 100 de los hogares de la Unión Europea la utilizan, y el 36 por 100 de ellos lo hacen en banda ancha. Aunque la banda ancha no es utilizada todavía por la mayoría de los consumidores y por tanto no está cubierta por las obligaciones de servicio universal.

En segundo lugar plantea la cuestión de la conveniencia de modificar el concepto y alcance del servicio universal y en caso afirmativo de si el servicio universal constituye una herramienta adecuada para fomentar el desarrollo de la banda ancha, o si de esto deben encargarse otros instrumentos políticos de la UE o las medidas nacionales. En la reunión del 27 de noviembre de 2008, se presentó una propuesta con cuatro posibles escenarios a ser considerados en la definición de la estrategia de universalización de la banda ancha en la Unión Europea en los que se aborda la problemática de acceso a las zonas rurales, período de implantación, reconocimiento de las disparidades de los diferentes países de la Unión y los posibles mecanismos para su financiación transparente y sin distorsiones de la competencia en el mercado, entre otros. La postura se dividió entre las delegaciones de la Europa de los 15, partidarios de la revisión del ámbito del servicio universal para incluir el acceso a la banda ancha y las delegaciones de los países de nueva entrada que, si bien se mostraban favorables a su inclusión, manifestaron la imposibilidad de llevarlo a cabo ya que algunos de ellos carecen de acceso a la telefonía básica en zonas rurales, por lo que solicitaron financiación comunitaria: La situación de la inclusión de la banda ancha en el servicio universal seguía presentando importantes interrogantes.

Esta Institución estimó que debe considerarse la importancia y alcance de la inclusión de la banda ancha de Internet como parte integrante del denominado “servicio universal” desde una doble vertiente. De un lado redunda en una generalización de la protección de los derechos de los usuarios de la red con independencia de la zona en la que residan. Existe una brecha tecnológica evidente, tanto en lo relativo a los mejores servicios con los que cuentan los residentes en las comunidades autónomas económicamente más avanzadas como debido a que determinadas zonas de la geografía cuentan con una orografía complicada que implica una mayor inversión en infraestructuras, de más difícil compensación con el beneficio económico futuro.

Al hilo de lo anterior el artículo 22 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, fija el concepto de servicio universal como el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales, con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible. Igualmente, el artículo 27 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y protección de los usuarios establece el concepto y delimitación de los diversos servicios comprendidos bajo este término.

España es uno de los países de la Unión Europea en los que el precio del servicio de Internet ADSL es más elevado. La Comisión Europea se ha pronunciado con claridad en diversas ocasiones a lo largo de los años y considera que todas las comparativas internacionales respecto al precio de los servicios de banda ancha muestran que los precios en España son superiores a la media europea. En la presentación del informe sobre los progresos del mercado único de las telecomunicaciones, se ha constatado que esta situación continúa vigente y que únicamente Rumanía, República Checa y Austria tenían ofertas de Internet de alta velocidad más caras. También se revela que crece la brecha digital española respecto al resto de la UE, puesto que la penetración de la banda ancha en España avanza a un ritmo más lento que la media de la UE. El año pasado aumentó menos de dos puntos porcentuales hasta situarse en el 20,2 por 100 de la población en enero de 2009, con lo que se queda aún más rezagada del promedio de los Veintisiete (22,9%).

La incorporación del servicio de Internet ADSL en el servicio universal repercutiría finalmente en un control del precio de este servicio al quedar sujeto a una actuación administrativa de vigilancia que en la actualidad no existe. Esta Institución considera que en un momento económicamente difícil existe el riesgo de que se produzca una involución en el uso de la

tecnología dado que el precio elevado del servicio puede hacer que los hogares opten por prescindir del mismo como medida de ahorro doméstico. La consecuencia sería una brecha tecnológica más profunda dando lugar, entre otras cosas, al aumento de los obstáculos para realizar trámites administrativos, que cada vez con más frecuencia requieren su cumplimentación telemática.

A fin de conseguir una sociedad más igualitaria y participativa se recomendó a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la modificación legislativa pertinente para que el servicio de Internet de banda ancha se incorporase al denominado servicio universal. Recomendación que ha sido finalmente aceptada (06033012).

13.1.4. Redes sociales en Internet

En la actualidad es generalizado el uso de las denominadas redes sociales de Internet por usuarios en muchos casos menores de edad. Los usuarios de las redes proporcionan numerosos datos de carácter personal sin conocer en muchas ocasiones a ciencia cierta ni el destino final de esa información ni los peligros reales que su difusión conlleva. La falta de control por parte de la Administración o, en su caso, del controlador de la red en cuanto al tratamiento del elevado número de datos de carácter personal que aportan los integrantes de las redes sociales ha sido objeto de una queja.

La Agencia Española de Protección de Datos consciente del desarrollo exponencial de las redes sociales, inició en 2008, junto con el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) un estudio sobre la privacidad de los datos personales y la seguridad de la información en las redes on-line (vía Internet) en el que se analizan, entre otros aspectos, los riesgos que las redes sociales pueden implicar para la

protección de datos de carácter personal. Junto a ello se incluyen propuestas y recomendaciones a los distintos agentes que intervienen en el proceso (industria, fabricantes y proveedores de servicios de seguridad informática, prestadores de servicios de acceso a Internet, administraciones públicas y usuarios). Se han mantenido reuniones con responsables de redes sociales (Tuenti y Facebook) en las que se trasladaron diversas inquietudes y demandas relativas a protección de datos personales. En una reunión celebrada el 2 de abril de 2009 los responsables de Tuenti asumieron un compromiso para adoptar las medidas encaminadas a limitar el acceso a dicha red social a los menores de 14 años.

También, se han adoptado iniciativas tendentes a analizar los riesgos que pueden implicar las redes sociales para la protección de datos y formular recomendaciones sobre ellos, difundir los riesgos en ámbitos institucionales y sociales y formular recomendaciones a los responsables de redes sociales para que adapten su actividad a la normativa de protección de datos personales.

Las redes sociales son servicios que exceden del ámbito de un país concreto, por ello se está elaborando un documento con los criterios comunes de las autoridades de protección de datos de los Estados miembros de la Unión Europea sobre las implicaciones de los citados servicios de la información en materia de protección de datos.

Con fecha 6 de julio de 2009, se celebró una reunión con responsables de Tuenti para evaluar el cumplimiento del compromiso asumido. En dicha reunión se indicó la implantación desde el mes de abril de un proceso de depuración de menores de 14 años. Para ello se analizan los perfiles de los usuarios que aparentan ser menores de 14 años y se les envía una solicitud para que aporten su DNI o pasaporte en un plazo de 92 horas. De no recibir respuesta se advierte al usuario que su perfil en la red social será borrado. Según la información facilitada por Tuenti se han

realizado miles de comprobaciones resultando que el 90 por 100 de los menores requeridos no contestaron, procediéndose al borrado de sus perfiles. Adicionalmente Tuenti se comprometió a reflejar la política de depuración de perfiles de menores en su red social y a iniciar una estrategia de comprobación de los nuevos perfiles que se crean y pueden ser sospechosos de pertenecer a usuarios menores de 14 años. Junto a ello se informó sobre los cambios que pretende realizar en los próximos meses en la configuración del grado de privacidad de los menores de 18 años estableciendo por defecto (si el usuario no define su propio nivel de privacidad) el máximo grado de privacidad del perfil.

Con posterioridad se celebraron reuniones con representantes de la red social Facebook en las que la compañía informó sobre la inexistencia de mecanismos para bloquear el acceso de menores de 13 años, edad mínima a partir de la que los menores pueden ser usuarios de la red conforme a la legislación de los Estados Unidos. La Agencia instó a Facebook a ampliar la aplicación de dichos mecanismos a los menores de 14 años, conforme prevé el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Los responsables de Facebook se comprometieron a analizar la posibilidad de llevar a cabo esta ampliación. Se ha promovido la difusión de los riesgos que pueden afectar a los usuarios de las redes sociales y de los derechos de estos a través de un amplio abanico de actividades. Con motivo de la celebración del Día Mundial de Internet publicó una nueva "Guía de recomendaciones a usuarios de Internet" estructurada en 12 apartados en la que se analizan los principales riesgos en la red y se formulan recomendaciones para prevenir sus efectos. En este documento se contemplan los nuevos servicios de la denominada web 2.0, entre los que se incluyen las redes sociales, apela, además, a la responsabilidad de los internautas sobre las posibilidades de difusión de información personal-datos, fotografías o videos-propios y de terceros. En particular, destaca la necesidad de proteger a los menores en la Red, recalcando la

importancia de educarles en un uso seguro de Internet y de adoptar medidas de seguridad.

En lo tocante a las campañas realizadas para difundir los riesgos de las redes sociales y los derechos de los usuarios se han promovido las anteriores actuaciones a través de los medios de comunicación. La respuesta de los medios puede valorarse positivamente, y que junto a la información difundida directamente la Agencia ha contribuido a concienciar a los medios de comunicación sobre la importancia del tratamiento de datos personales en redes sociales, lo que se ha traducido en nuevas iniciativas de aquellos para informar sobre los riesgos y derechos de los usuarios. Merece una referencia especial el acuerdo firmado entre la Agencia Española de Protección de Datos y una cadena de televisión por el que ésta dedicó su iniciativa solidaria y de concienciación social "12 meses, 12 causas", durante un mes, a abogar por el derecho a la privacidad y protección de datos personales.

Respecto a las recomendaciones concretas formuladas a los responsables de redes sociales para adaptar sus actividades a la normativa de protección de datos, en el año 2008 se realizó un estudio sobre la privacidad de los datos personales y la seguridad de la información de las redes sociales on-line (vía Internet). El informe incluye un amplio abanico de recomendaciones concretas dirigidas a los responsables de redes sociales y plataformas colaborativas, fabricantes y proveedores de servicios de seguridad informática, prestadores de servicios de acceso a Internet (ISP), administraciones e instituciones públicas y a los usuarios y sus asociaciones. Las recomendaciones comprenden medidas detalladas sobre transparencia y facilidad de acceso a la información sobre privacidad, garantías para usuarios sobre el control del tratamiento de sus datos y de las informaciones publicadas en la Red, seguridad tecnológica de las plataformas, colaboración con las autoridades competentes, evaluación periódica del uso de los servicios y formación y concienciación de los usuarios -especialmente de menores,

padres y tutores-. Con el fin de que dichas recomendaciones se apliquen, la Agencia ha mantenido, como se ha indicado, reuniones específicas con los responsables de las principales redes sociales por número de usuarios (Tuenti y Facebok). Junto a las medidas sobre el tratamiento de datos de menores se han analizado las mejoras a introducir en sus políticas de privacidad en cuanto a la simplificación, accesibilidad y claridad en la información a los usuarios para que adopten decisiones sobre los niveles de acceso a la información que publican en la Red. Los responsables de la Red deben ofrecer información y opciones efectivas para restringir la indexación de los datos por los servicios de buscador de Internet.

En lo relativo al documento del Grupo de Trabajo de las Autoridades de Protección de Datos de los Estados miembros de la Unión Europea se adoptó el Dictamen 5/2009, sobre redes sociales en línea, lo que ha constituido un importante avance al fijar análisis y una posición común sobre el funcionamiento y riesgos de las redes sociales, así como sobre los derechos de los usuarios y las garantías para la privacidad en el entorno europeo. Máxime si se tiene en cuenta la dimensión global de las redes sociales que hacen necesaria la adopción de criterios comunes y nuevos niveles de cooperación entre las Autoridades de Protección de Datos.

A la vista del contenido de las distintas comunicaciones se ha requerido un nuevo informe, a fin de conocer de manera pormenorizada la actuación de la Administración en este ámbito, cuyo contenido será incorporado al informe anual del próximo ejercicio (09004114).

13.1.5. Televisión

La falta de recepción de señal de la televisión digital terrestre (TDT) en diferentes zonas geográficas del territorio español ha sido objeto de varias quejas durante el año 2009, y ha llevado a esta Institución a iniciar

las actuaciones oportunas ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

La citada Secretaría de Estado indicó que la provisión del servicio portador soporte de servicios de televisión es un servicio de telecomunicaciones liberalizado que se presta en un marco de libre competencia entre los diversos operadores presentes en este mercado, desarrollándose las correspondientes redes de acuerdo a los criterios técnicos y comerciales que, en cada caso, apliquen dichos operadores.

En este contexto, el papel fundamental de la Administración General del Estado ha venido siendo el establecimiento de un marco normativo adecuado para el desarrollo y mejora de estos servicios en favor del ciudadano, imponiendo a todos los operadores de televisión una cobertura poblacional de sus servicios de TDT, con el ánimo de impulsar el que la mayoría de los ciudadanos puedan acceder a estos servicios en unas mejores condiciones de calidad antes del apagón analógico que tendrá lugar el 3 de abril de 2010.

Sin embargo, el despliegue puntual que realizan los operadores en las distintas zonas de cobertura, al margen de las obligaciones genéricas, es responsabilidad exclusiva de cada uno y, salvo que supongan un incumplimiento de una de las obligaciones fijadas por el Plan Técnico Nacional, no pueden ser objeto de control o dirección desde el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (09012828, 09017885 y otras).

Por otro lado, la implantación de la TDT ha supuesto la presentación de una queja por parte de un colectivo de personas con discapacidad visual porque la puesta en marcha de la TDT vulnera sus derechos al no contar con las garantías de accesibilidad que, tanto la Constitución como las diferentes normas reconocen como necesarias para el pleno ejercicio, entre otros, del derecho de acceso a la información en igualdad de condiciones. Se inició una investigación con la Secretaría de Estado de

Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, solicitando información al respecto y adjuntando un informe elaborado por el CERMI en el que se proponían soluciones al problema planteado. Hasta el momento no se ha recibido el informe requerido (09013637).

Por último, en lo que a televisión digital se refiere, hay que destacar que, a raíz de la aprobación del Real Decreto-ley 11/2009, de 13 de agosto, que regula las concesiones de ámbito estatal, para la prestación del servicio de televisión digital terrestre de pago mediante acceso condicional, se ha manifestado la disconformidad de cierto sector de la población sobre este asunto.

En concreto, destaca el caso de un ciudadano andaluz que relataba que, a consecuencia del apagón analógico que se realizó en la región donde reside, tuvieron que realizar una importante inversión para adaptar las antenas y adquirir los decodificadores correspondientes. Sin embargo, tras la aprobación de la nueva normativa, esos decodificadores ya no son compatibles y deben adquirir unos nuevos para ver la televisión de pago, lo que considera una discriminación respecto al resto de la población española, que todavía está a tiempo de adquirir aparatos que puedan ser utilizados para ambos tipos de TDT. La Secretaría de Estado de referencia no ha dado aún una respuesta (09016200).

En otro orden de cosas, en la edición anterior del informe anual se expuso el caso de una asociación de anunciantes que reclamaban que se limitase el tiempo dedicado a publicidad, incluidos todos los conceptos, a 12 minutos por cada hora, en la transposición de la Directiva de Servicios de Medios Audiovisuales. A la fecha de conclusión del Informe de 2008 se estaba a la espera de la correspondiente información por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información sobre la previsión de fechas del proceso normativo en vía administrativa hasta su remisión a las cortes Generales para su trámite y aprobación. Finalmente el Proyecto de Ley General Audiovisual ha sido

aprobado por Consejo de Ministros y se encuentra en el Congreso de los Diputados.

El artículo 14 de ese proyecto de ley establece que los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisiva pueden ejercer el derecho a emitir mensajes publicitarios durante 12 minutos por hora de reloj y que, para su cómputo, sólo se tendrán en cuenta el conjunto de los mensajes publicitarios y la televenta, excluyéndose el patrocinio y el emplazamiento. Añade que también se excluirá la telepromoción cuando el mensaje individual de telepromoción tenga una duración claramente superior a la del mensaje publicitario y el conjunto de telepromociones no supere los 12 minutos por hora de reloj (07028067 y 09001129).

En anteriores ejercicios se plantearon las molestias que padecían los telespectadores, provocadas por las distintas cadenas de televisión al elevar el volumen del sonido durante los espacios publicitarios, Como conclusión a la investigación se informó que la problemática que se venía dando con carácter generalizado de los incrementos de volumen durante los espacios publicitarios, había sido resuelta en la práctica totalidad de los casos, si bien, la Secretaría General de Comunicaciones seguiría realizando las comprobaciones técnicas pertinentes para garantizar la vigilancia de las emisiones de televisión en las diferentes cadenas. Sin embargo, y al parecer, el problema persiste en la actualidad.

La Subdirección General de Inspección y Supervisión encargó a la Jefatura Provincial de Inspección de Telecomunicaciones de Valencia, por ser el denunciante residente en la localidad de Puerto de Sagunto, la realización de mediciones al objeto de comprobar lo denunciado y que emitiese el correspondiente informe. Las mediciones del ancho de banda, con publicidad y sin ella, ocupado por las portadoras de audio analógico de las emisiones de televisión de las distintas cadenas de ámbito nacional y autonómico que se reciben en la ciudad, concluyeron que los anchos de banda con publicidad son mayores que sin publicidad en tres de los

canales de televisión analizados, siendo prácticamente igual en el resto de las cadenas. El informe confirma que el volumen sonoro de la publicidad en ellos es más alto que el de los programas. Estas conclusiones no eran definitivas debido a la dificultad que entraña este tipo de mediciones técnicas, para ello sería necesario efectuar mediciones con carácter general en otros centros de emisión del territorio español y durante un período de tiempo amplio.

Por último, comunicaron que, hasta ahora, no se han recibido más reclamaciones en relación con el supuesto analizado. Sin embargo, con motivo de las incidencias detectadas en las mediciones efectuadas por la Jefatura Provincial de Inspección de Telecomunicaciones de Valencia, y sin perjuicio de lo manifestado respecto a las emisiones con tecnología digital, se va a realizar un seguimiento sistemático a través de las comprobaciones técnicas de las emisiones de la señal de audio de los distintos operadores de televisión de ámbito estatal, sobre los que ostenta la competencia ese departamento, en los de ámbito autonómico o local ostentan la competencia las comunidades autónomas, con una extensión geográfica más amplia y más continuado en el tiempo, a los efectos de extraer unas conclusiones definitivas al respecto y de tener los suficientes elementos probatorios que permitan, en su caso, iniciar medidas de carácter sancionador (09000257).

Otro problema que se ha tratado en anteriores informes y continuaba en tramitación durante este ejercicio, radica en los programas televisivos que promocionan concursos para cuya participación se requiere la realización de llamadas telefónicas por parte de los televidentes. La investigación de esta Institución ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información planteaba si existía algún procedimiento de control sobre los concursos que recaudan dinero a través de la realización de llamadas telefónicas y, en su caso, en qué consistía para evitar el fraude en la actuación.

Estos programas o concursos llamados “Call TV" ofrecen dinero a cambio de participar en una amplia variedad de concursos, más o menos sencillos, o de responder a determinadas preguntas. La posibilidad de participar en estos concursos y obtener el premio es a través de un teléfono de tarificación especial con prefijo 905. El coste de la llamada y el teléfono de acceso están sobreimpresionados en la pantalla, al igual que la posibilidad de participar gratuitamente a través de la página web; en este caso, la página web remite a un teléfono con prefijo 900, al que sólo se puede acceder llamando desde un teléfono fijo y una sola vez al día. El acceso telefónico a dichos programas no es directo, sino que la llamada tiene que ser previamente seleccionada, pasando una serie de filtros a través de procedimientos técnicos de selección aleatorios de los participantes. La información que se suele dar en pantalla o por el presentador sobre el procedimiento de selección de llamadas es muy escasa. No obstante, a través de la página web se puede acceder también a las bases de los distintos concursos, donde se informa más detalladamente.

Ahora bien, si de su contenido se infiere que hubiera una actitud delictiva, como presuntas estafas o algún otro tipo de fraude, desde la Secretaría de Estado se ponen los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal, como alguna vez ha ocurrido. También han comprobado que algunos operadores de televisión incluyen en este tipo de concursos una sobreimpresión en movimiento en la parte inferior de la pantalla, en la que se informa de que es un servicio para mayores de 18 años, la página web donde pueden consultarse las bases del concurso y un teléfono de atención al telespectador.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha aprobado la Resolución de 4 de diciembre de 2008, publicada en *Boletín Oficial del Estado* de 12 de diciembre, que regula el uso del prefijo 905, atribuyéndolo a la prestación de servicios de tarificación adicional, con lo que a los números con dicho prefijo se les aplicará toda la normativa

existente en ese ámbito y sus garantías. En concreto, los números 905 estarán obligados a respetar el estricto Código de Conducta que en la actualidad rige en la prestación de estos servicios. Tras el estudio del informe recibido, no se apreció irregularidad en la actuación de la Administración que justificase continuar las investigaciones iniciadas al efecto (08006098, 08019128, 09007551 y 09008956).

13.1.6. Correos y Telégrafos

Como en años anteriores el cumplimiento del artículo 37 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, que aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales, ha sido objeto de numerosas quejas. En concreto los ciudadanos han manifestado sus discrepancias con el criterio sostenido en la interpretación por parte de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos que impone el establecimiento de buzones pluridomiciliarios cuando se trata del reparto postal en entornos especiales, núcleos diseminados, de nueva construcción o con características especiales.

Dicha situación provoca que los ciudadanos afectados se sientan discriminados y que la percepción que tienen de los servicios postales es que se prestan de una forma deficiente e insuficiente, especialmente cuando se trata de segundas residencias ubicadas en las afueras de los núcleos poblacionales, en urbanizaciones y, en el caso de empresas, en polígonos industriales y empresariales. A la negativa de los ciudadanos a ser considerados en cierta forma como ciudadanos de segunda clase por el hecho de no cumplir sus domicilios las características señaladas por la normativa aplicable para que se realice el reparto postal de manera individualizada, se une a veces la interpretación que efectúa Correos del citado artículo 37 extendiendo sus efectos a zonas en las que no

concurren los requisitos para que los vecinos deban verse privados de dicho reparto domiciliario. En estos casos hay que destacar que la intervención del Defensor del Pueblo ante la Subdirección General de Regulación Postal ha tenido como resultado la realización de las pertinentes inspecciones caso por caso y el establecimiento de un criterio apropiado a cada situación. Pueden citarse como ejemplos de este tipo de problemas situaciones como las de las urbanizaciones de Llíria (Valencia); Albolote (Granada); Chiva (Valencia); Carcaixent (Valencia); Ubrique (Cádiz); Antequera (Málaga); Barbate (Cádiz); Nules (Castellón); La Marina, de Alicante; Ronda (Málaga); Castellanos de Moriscos (Salamanca); Mérida (Badajoz); Aranda de Duero (Burgos); Reperós (Huesca) (05019372, 06045966, 07011051, 07020665, 08018556, 08018779, 08018821, 08018475, 08019407, 08021708, 09001080, 09001111, 09002026, 09002887, 09003244, 09005992, 09006073, 09006467, 09006689, 09006873, 09007144, 09007258, 09007440, 09007776, 09008018, 09008039, 09008333, 09009405, 09009591, 09009995, 09010374, 09015011, 09015222, 09016910, 09017101, 09017350, 09018559, 09018639, 09019479, 09021763 y otras muchas).

Son muchas también las quejas recibidas durante el año 2009 en relación con deficiencias y retrasos en el reparto de envíos y correspondencia por parte de los empleados de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos. La casuística es muy variada toda vez que concurren circunstancias geográficas, subjetivas, como puede ser el deficiente direccionamiento de algunos envíos, y, en buena parte de los casos, organizativas de la propia Sociedad Estatal. No obstante, la mayoría de las quejas que se reciben van referidas a los errores cometidos por el personal de reparto de Correos en el depósito de los envíos postales, así como a retrasos en el reparto postal o ausencia coyuntural del mismo. En la mayoría de estos casos, en los que por la ausencia de trazabilidad y seguimiento de los envíos ordinarios resulta muy difícil demostrar dichas deficiencias, Correos manifiesta no tener constancia de las mismas o las condiciona a problemas accidentales haciendo lo posible por subsanarlos

o por mejorar el reparto (06037836, 06039777, 07011521, 07033175, 08010685, 08013201, 08013822, 08015130, 08015230, 08016675, 08017264, 08017727, 08017729, 08018051, 08018232, 08023986, 09000772, 09001178, 09008533, 09008892, 09011135, 09011917, 09011927, 09012779, 09013170, 09013360, 09014052, 09014935, 09015586, 09015826, 09016990 y otras).

Un problema que ha venido aumentando con motivo del uso, cada vez más frecuente, de las nuevas tecnologías y del comercio electrónico, es el del retraso, pérdida, deterioro o sustracción de envíos. Muchos de estos envíos vienen constituidos por objetos y productos adquiridos en el extranjero que sufren alguna vicisitud en el proceso de transporte y entrega. La situación en la que se encuentra el destinatario del envío es ciertamente compleja y de indefensión, y en muchos casos desconcertantes para él, toda vez que habiendo pagado por un producto y por un servicio no sólo el mismo no le es entregado, o le es entregado en unas condiciones deficientes, sino que, de conformidad con la normativa postal vigente, y en concreto con los artículos 21 y 22 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, que aprueba el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, salvo renuncia en su favor del remitente, no tiene derecho a indemnización alguna. El hecho de que se sigan recibiendo muchas quejas por este asunto debe ser tenido en cuenta por el operador postal para, en la medida de sus posibilidades, extremar el celo para evitar sustracciones, pérdidas o deterioros que, además de un perjuicio económico cierto al destinatario, dan una mala imagen del servicio prestado y de la probidad indudable de sus empleados. Es importante señalar también que en muchos casos la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es ajena al problema o a la incidencia, siendo el servicio de Aduanas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria el responsable de los retrasos, demoras o devolución de envíos, adoleciendo en ocasiones los interesados de falta de información fiable y actualizada del estado en el que se encuentra el paquete esperado (08017827,

09004545, 09000621, 09001975, 09002712, 09004442, 09005678, 09005864, 09007185, 09007221, 09007335, 09008865, 09011031, 09012069, 09013250, 09013440, 09014498, 09015392, 09015441, 09015592, 09015814, 09015983, 09016031 y otras).

Un profesional de una armería que se dedicaba con frecuencia a la importación y a la venta al extranjero de carabinas de aire comprimido para competición y tiro olímpico, cuando adquiere armas en Francia, Alemania y otros países comunitarios le son remitidas y entregadas a través de los servicios postales, siéndole entregadas por el personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, mientras que cuando es él el que quiere remitir a algún cliente extranjero algún arma, desde Correos no se le permite y se le informa que no se puede. El operador postal ha indicado que lo expuesto por el interesado obedece a la aplicación de la normativa vigente en España en materia de armas, consideración que tienen las referidas carabinas de aire comprimido, y en concreto del Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas. En este sentido, además, la circulación de armas de cualquier clase y categoría a través de los servicios postales está terminantemente prohibida, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 16.4 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, por lo que las oficinas postales vienen absteniéndose de admitir envíos postales cuyo contenido sean armas, poniéndose a disposición de la Intervención de Armas de la Guardia Civil aquellos envíos que con ese contenido son detectados en el proceso de inspección de la correspondencia a través de equipos de rayos X.

Correos informa, igualmente, que en el caso de envíos procedentes del extranjero, corresponde a la Administración postal de origen certificar que los envíos de importación no contienen sustancias o artículos prohibidos o peligrosos, razón por la cual pudiera darse la circunstancia

de que lleguen a su destino envíos postales admitidos en el extranjero, cuyo contenido sean carabinas de aire comprimido si durante el proceso de clasificación, encaminamiento y entrega no se llega a detectar su contenido (09016135).

Otras quejas se producen porque, al parecer, el personal de reparto de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos incumple el procedimiento que, tanto la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común como el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, establecido para la entrega de notificaciones y certificaciones oficiales. Los ciudadanos manifiestan que les resulta imposible demostrar que no se han realizado los preceptivos dos intentos de notificación que marca la legislación pero que, en la práctica, encuentran en sus casilleros o buzones los correspondientes avisos de llegada sin que el repartidor hubiese físicamente intentado hacer el reparto físico, lo que les obliga a desplazarse hasta la Oficina postal, o, en muchos otros casos, ni siquiera encuentran dichos avisos de llegada en sus buzones. Obviamente probar estas cuestiones resulta imposible, tal y como manifiesta la propia Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, no obstante sería deseable evitar este tipo de incidencias (09015363, 09015890, 09016504, 09017761, 09019937, 09001434, 09004234, 09004321, 09005517, 09007237, 09007261, 09011708, 09014309, 09019654, 09019671, 09021076 y otras).

La denegación por parte de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos de la entrega de algún envío certificado al negarse los ciudadanos a plasmar en el recibo de entrega su número de documento nacional de identidad, por considerar que con su mera exhibición era suficiente, ha sido también motivo de queja. Los artículos 32 y siguientes de citado Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, establecen que los envíos

certificados a los respectivos destinatarios o a la persona autorizada por ellos expresamente obliga a identificarse antes de proceder a recibir el envío con su documento nacional de identidad, el pasaporte, el permiso de conducir o la tarjeta de residencia. Específicamente, el artículo 41 de la normativa referida ordena que para que se produzca la entrega de notificaciones administrativas, se debe hacer constar el número del documento nacional de identidad del destinatario en la documentación de entrega del empleado postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompaña al envío. Por lo tanto, en la línea de dichos preceptos, la regulación interna de Correos ha establecido que para la entrega de envíos registrados se contempla, además de la necesidad de consignar la firma del destinatario en la documentación del repartidor y, en su caso, en el aviso de recibo, hay que hacer constar el número de su documento nacional de identidad, a fin de tener constancia plena de la identidad del receptor y poder dar respuesta a las solicitudes de información de los remitentes sobre la entrega de los envíos, así como para expedir certificaciones de entrega que puedan utilizarse como prueba de la misma ante Juzgados y organismos administrativos. Es práctica habitual que para evitar errores y agilizar el proceso de entrega sea el propio destinatario quien directamente consigne sus datos, no suscitando esto normalmente la oposición de los usuarios (09012441).

La reclamación sobre el perjuicio que se había causado a una ciudadana como consecuencia de la falta de notificación por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos de los actos administrativos que conformaban un expediente sancionador, instruido por el Ayuntamiento de Olivares (Sevilla), permitió conocer el contenido del convenio suscrito para este tipo de actuaciones entre Correos y el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal (OPAEF) de la Diputación Provincial de Sevilla, que vulneraba lo dispuesto para este tipo de entregas en la normativa postal vigente. De esta forma se procedió a revisar dicho convenio adecuando el mismo a lo estipulado en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, que aprueba el Reglamento postal. Así, el procedimiento actual de entrega

de notificaciones consiste en que, tras el primer intento de entrega domiciliaria de la notificación, si ésta resultase infructuosa, se intentará nuevamente la entrega dentro de los tres días siguientes y a distinta hora. Si el segundo intento resultase igualmente fallido, se deja un aviso de llegada en el buzón del destinatario informándole de que tiene a su disposición dicha notificación en su oficina postal de referencia durante siete días naturales, transcurridos los cuales se devuelve al órgano administrativo remitente. Por su parte, el envío, que pierde su carácter de notificación, se deposita en el buzón domiciliario como envío ordinario, informándose de esta circunstancia al remitente, al que igualmente se le comunica que no se ha logrado la entrega efectiva de la notificación (08017922).

13.2. Transporte interurbano

13.2.1. Transporte ferroviario

La situación de abandono de la estación de ferrocarril de Yémeda-Cardenete (Cuenca), en la línea Madrid-Cuenca-Valencia, fue objeto de una queja ya que al ser el edificio de viajeros de longitud insuficiente para la longitud de los trenes que allí se detienen, éstos debían hacerlo en otro andén que obligaba a los pasajeros a cruzar las vías con el equipaje, con el peligro que ello conlleva. A la vista de esta situación, mencionada ya en el Informe del año pasado, el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) informó que estaba prevista, dentro del Plan de Inversiones para el año 2008, la remodelación y adaptación de dicha estación. Las obras a realizar incluían la prolongación del andén principal, la adecuación del entorno y de las instalaciones de la estación mediante la construcción de una nueva marquesina-refugio, la mejora de la iluminación en los andenes, el desbroce y limpieza del entorno y la delimitación de la zona de aparcamiento, incluyendo plazas para personas con movilidad reducida. Además, se renovaría también toda la señalización interior y exterior de la

Estación, con la finalidad de mejorar y facilitar la información sobre sus accesos y servicios, así como la movilidad de los usuarios por sus dependencias, a las que se dota de mobiliario apropiado que mejore el confort (08018179).

Se ha solucionado finalmente el problema, reseñado en el Informe de 2008, que afectaba a los usuarios de la estación de la localidad de Amurrio (Vizcaya) en la que no existía paso elevado ni subterráneo que permitiese cruzar las vías a los pasajeros con el consiguiente peligro sobre todo para las personas con problemas de movilidad. Desde Adif y desde la Secretaría General de Infraestructuras del Ministerio de Fomento se indicó que se estaba elaborando el proyecto para mejorar la accesibilidad de la estación de Amurrio, en el que se incluía la construcción de un paso inferior entre andenes y la dotación de ascensores. Dicha obra se enmarca en el conjunto de actuaciones que se están realizando para eliminar barreras arquitectónicas y facilitar la accesibilidad y la seguridad en toda la red de estaciones. Con la entrada en vigor el 16 de julio de 2007 de la "Oferta conjunta de servicio de Adif y Renfe-Operadora a viajeros con discapacidad y con dificultades en su deambulación", y al haberse elaborado el “Plan de Accesibilidad de Estaciones” a principios de 2008 que prevé la adaptación de 323 estaciones ferroviarias, de las que 263 son de cercanías y 60 grandes estaciones, la accesibilidad quedará garantizada. Estas actuaciones se unen a las que se acometerán en otras 57 estaciones afectadas por proyectos de reubicación o integración, en aras a cumplir los objetivos incluidos en el Real Decreto 1544/2007, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad (08013097).

Una Asociación de Familias Numerosas denunció la falta de aplicación de las bonificaciones al transporte que establece la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas. La Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal

Supremo, de 19 de febrero de 2008, relativa al Recurso 95/2007, anuló los artículos 10.2 y 11.3 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, que aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003, en los que se establecía la no acumulación de estos descuentos a otros que pudieran establecerse. Renfe no reconocía de oficio las reducciones por familia numerosa unidas al descuento que aplica a los viajeros para recorridos de ida y vuelta. Renfe -Operadora indicó que ya se había establecido la compatibilidad, si bien, era necesario modificar los sistemas informáticos de los diferentes canales de venta para adaptarlos a esta nueva situación. Para ello, se había adjudicado a una empresa externa la realización de trabajos de "Análisis, diseño y construcción del requerimiento de descuentos de familias numerosas sobre la nueva plataforma de venta de billetes de Renfe" estando previsto que los mismos terminasen a finales de mayo de 2009, lo que, a la fecha de elaboración de este informe todavía no se ha producido. Temporalmente, y en tanto no se culmine dicha adaptación, se está devolviendo *ex post* a los usuarios titulares del derecho las cantidades que no han podido deducirse en el momento de la compra del billete por Internet, aunque ello supone molestias al tener que desplazarse para ello a un punto de venta de Renfe (08019705 y 09013868).

Un problema parecido lo planteó un ciudadano con una discapacidad física del 70 por 100 y usuario de silla de ruedas, ya que a través de la página web de Renfe no se le permitía reservar cabinas de dimensiones especiales para viajar en Trenhotel, únicas en las que por su movilidad reducida puede viajar, sin poder beneficiarse de las tarifas más reducidas que se publican en dicha página, con el consiguiente perjuicio económico derivado de tener que comprar los billetes telefónicamente o en taquilla a una tarifa superior. Renfe ha informado de que, con el objetivo de sustituir el sistema de venta tradicional de títulos de transporte (SIRE) y poder así hacer frente al incremento estimado de ventas, albergando las nuevas funcionalidades demandadas, desde septiembre de 2007 se lanzó un proyecto para la implantación de una nueva plataforma de información, reserva y venta de títulos de transporte de gran complejidad

en la que, en una primera fase de implantación se contemplaron algunas de las tarifas más frecuentes para, progresivamente, ir incorporando el resto para que los clientes puedan terminar beneficiándose de la totalidad de las ofertas comerciales cuando adquieran los títulos de transporte a través de Internet (09004209).

La falta de una correcta coordinación entre los responsables del transporte ferroviario y de los responsables municipales de Torrejón de Ardoz (Madrid) ha hecho que muchos ciudadanos que han adquirido su vivienda en el barrio de nueva construcción de Soto del Henares, se hayan dirigido al Defensor del Pueblo para exponer que existía la promesa de las administraciones públicas de construir una estación ferroviaria que quedaba integrada en la red de cercanías de la Comunidad de Madrid. Transcurrido el tiempo, y entregadas buena parte de las viviendas de las distintas fases de la urbanización, la estación sigue sin construirse y las Administraciones no aúnan esfuerzos para solucionar este incumplimiento. Por su parte, el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz expone que tiene la firme voluntad de firmar el correspondiente convenio con los responsables de Adif desbloqueando la situación en la que se encuentra el Borrador del Convenio –aprobado en Pleno y en Junta de Gobierno local- y solventando todas las deficiencias que este pudiera tener, en base también a la conformidad que con el proyecto habría ya expresado Renfe desde el año 1999. El Ayuntamiento se compromete incluso a sufragar, conjuntamente con la empresa pública de la Comunidad de Madrid ARPEGIO, en su integridad, las obras de construcción de la nueva estación, para lo que tan solo se necesita la autorización de Adif.

A su vez, Adif comunicó que, si bien se han mantenido contactos sobre la nueva estación de Cercanías en Soto de Henares con el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, en ningún momento se han culminado los acuerdos para la formalización de un Convenio sobre el particular.

Ante las posturas mantenidas por ambas administraciones, que en nada beneficia al interés de los ciudadanos y a la expectativa de estos de ver resueltos problemas que una decidida actuación de la Administración ayudaría a mitigar, se ha instado al Administrador Ferroviario a que comunique si existe voluntad real de suscribir el referido convenio y, en caso afirmativo, de las actuaciones que realice encaminadas a agilizar y resolver la actual situación (08023110, 09001895, 09001896, 09001899, 09002128, 09002131, 09002132, 09002134, 09002135, 09019923 y otras).

Un ciudadano madrileño expresó su asombro al observar cómo, después de haber hecho una importante inversión en la construcción de la estación de Cercanías de O´Donnell, situada en el barrio de San Blas, ésta no se pone en funcionamiento sin que existan ni siquiera planes para ello. A la conclusión de este informe se está esperando una explicación por parte de Renfe (09014109).

13.2.2. Transporte aéreo de viajeros

En este año se procedió a la reapertura de la investigación que, suspendida el año 2008, se venía tramitando desde el año 2004 concerniente a la exclusión de los ciudadanos de terceros países no comunitarios, con residencia en algunas regiones de España, de las ayudas contempladas en el Real Decreto 1316/2001, de 30 de noviembre, que regula la bonificación en las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para los residentes en las Illes Balears, Canarias, Ceuta y Melilla. La Administración comunicó en 2008 que asumía el criterio expresado por el Defensor del Pueblo de ampliar el derecho a percibir dichas subvenciones a este colectivo de ciudadanos, comprometiéndose a evaluar su coste económico y a incluir las correspondientes partidas en la Ley de Presupuestos Generales del Estado

para el año 2009. A la vista de dicho compromiso y de la aceptación de las recomendaciones que en este sentido se habían venido realizando en años anteriores, se tenía por solucionado el problema no obstante lo cual se siguieron durante todo el año 2009 recibiendo numerosas quejas en las que se indicaba que la situación no había variado. Transcurridos seis meses de ejercicio económico 2009 se solicitó información al Ministerio de Fomento sobre la exención de las bonificaciones de transporte habiendo respondido que la Administración española no tenía obligación legal alguna de realizar dicha extensión de ayudas no existiendo además régimen de reciprocidad de semejantes beneficios para ciudadanos españoles en ningún Estado del mundo ajeno a los de la Unión Europea, por lo que, dado el coste económico que esto supone, no se consideraba procedente acceder a esta medida (09012423, 0416572, 0419860, 0420425, 0504679, 05023377, 05031579, 06000556, 06001643, 06002500, 06011339, 06029760, 06040207, 07011186, 07014615, 07021332, 07023395, 07026871, 07031698, 08002711, 08012328, 08012729, 08013127, 08013205, 09001051, 09001163, 09001515, 09003026, 09003136, 09003851, 09006442, 09008206, 09011110, 09013086, 09014580, 09014840, 09015373, 09016112, 09019060 y otras).

Continúa abierta una investigación, en relación a las dificultades para viajar de las personas con discapacidad que necesiten una camilla por ser tetrapléjicos, resultando excesivo el importe del billete de avión, en la que se recomendó a la Dirección General de Aviación Civil que acometiese las oportunas modificaciones legislativas, con el fin de hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad facilitando el ejercicio de su derecho de acceso al transporte aéreo, dado que esta discriminación carece de justificación alguna su existencia vulnera los artículos 9.2 y 49 de la Constitución y los artículos 4 y 6 de la Ley 51/2003, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad,

incluyendo a éstos entre los colectivos desfavorecidos y por tanto estableciendo bonificaciones.

En ese sentido, la Dirección General de Aviación Civil, aceptando la recomendación, consideró que cualquier medida legislativa que se pudiera adoptar destinada a paliar posibles situaciones discriminatorias de los ciudadanos discapacitados con movilidad reducida, no debería circunscribirse únicamente al transporte aéreo, sino dirigirse al fomento de la accesibilidad de los discapacitados en todos los medios de transporte, de manera global. Por tal motivo, trasladó la recomendación y sus informes a la Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad, del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, al objeto de que evaluase la posibilidad de adoptar esta iniciativa.

Esta Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad aprobó en el Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad, una recomendación sobre la necesidad de realizar las oportunas modificaciones legislativas con el fin de hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación en el transporte de las personas con movilidad reducida grave o en situación de dependencia en todos los medios de transporte, de manera global, sin que sea aplicada la tarifa más alta, incluyendo las tasas correspondientes, y el precio por la necesidad de acompañante, encaminadas esas medidas a un sistema de subvenciones o ayudas públicas. Esta recomendación se ha remitido al Ministerio de Fomento, para que proceda a impulsar las oportunas modificaciones legislativas (07033020).

Las quejas de pasajeros por el incumplimiento de los contratos de transporte aéreo suscritos con alguna compañía se han reducido durante 2009. Este hecho podría indicar una valoración favorable de los esfuerzos realizados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, en atender a las consultas y a las reclamaciones de los pasajeros mejorando el tiempo

empleado en remitir la respuesta. No obstante lo anterior, hay que considerar que es necesaria la asunción plena por parte del Ministerio de Fomento de sus facultades sancionadoras y de intermediación entre las compañías aéreas y los pasajeros para evitar en la medida de lo posible que sean los Tribunales de Justicia los que sistemáticamente resuelvan de cuestiones para las que bastaría con una actuación de la Administración, evitándose, o reduciéndose al menos, con ello la saturación y la carga excesiva de trabajo en los Juzgados de lo Mercantil, encargados de conocer de las reclamaciones inferiores a los novecientos euros, la gran mayoría de las que se ven en este apartado, acometiendo las reformas normativas necesarias.

Igualmente hay que insistir en lo expuesto en informes anteriores en el sentido de que el Defensor del Pueblo entiende que la defensa de los intereses de los pasajeros frente a las compañías aéreas quedaría salvaguardada de una manera más eficaz si las reclamaciones que presentan en los aeropuertos españoles por incumplimiento del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, se hicieran con formularios exclusivos de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y no de AENA, organismo que no tiene competencia en esta cuestión y que termina derivando las quejas a AESA (08001855, 09000003, 09000555, 09000917, 09000956, 09000972, 09001144, 09001208, 09001752, 09001924, 09002437, 09002493, 09003275, 09003904, 09004185, 09007064, 09007153, 09007679, 09007717, 09007925, 09007942, 09008298, 09008370, 09009212, 09009999, 09010647, 09011990, 09012247, 09013128, 09013693, 09014051, 09014275, 09014556, 09015360, 09015684, 09015804, 09016030, 09016460, 09016959, 09017946, 09018404, 09018505, 09019722, 09020172, 09021155 y muchas otras).

Al haber tenido conocimiento por los medios de comunicación social, así como por la presentación de un escrito, del contenido de la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid 211/2009, de 6 de mayo,

en la que se condena a dos compañías aéreas -Iberia y Air Nostrum- por discriminación a tres pasajeros sordos a los que en el año 2004 se les denegó el embarque en un vuelo desde Melilla a la península, y dado que se trata también de la primera resolución judicial que se dicta garantizando los derechos de las personas con discapacidad recogidos en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, se consideró procedente iniciar investigación de oficio ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para que diera traslado de la incidencia que tanto la ley como la sentencia hubiesen tenido en los diferentes manuales de operaciones y procedimientos que marcan la actuación de las compañías aéreas que operan en España.

El Ministerio de Fomento entiende que la referida sentencia ha reforzado el criterio establecido en el Reglamento (CE) 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, publicado el 26 de julio de 2006, y en vigor en la parte correspondiente a este asunto desde el 26 de julio de 2007, que establece en su artículo 3 la prohibición a denegar el transporte a las personas con discapacidad o movilidad reducida alegando su discapacidad salvo por motivos justificados por razones de seguridad y establecidos en la propia norma, en concreto en el artículo 4 del citado Reglamento. En dicho precepto se prevé la posibilidad de que las compañías aéreas denieguen el embarque a una persona con movilidad reducida cuando las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte o cuando con ello se cumpla con los requisitos de seguridad que exija la legislación. Las compañías aéreas podrán igualmente en determinadas circunstancias exigir al pasajero con movilidad reducida ir acompañado por otra persona que les asista (09012539).

La exigencia de algunas aerolíneas de contactar con ellas –en concreto: Air Europa, Spanair, Iberia, Vueling, EasyJet y Ryanair- a través de teléfonos 807, con un coste que oscila entre los 0,41 céntimos y 1,51

euros el minuto, sin alternativa alguna de hacerlo por algún medio que no resulte oneroso, motivó la apertura de una actuación de oficio solicitando al Instituto Nacional del Consumo información sobre la naturaleza jurídica de este tipo de exigencias y sobre el criterio que esas administraciones mantienen respecto de la legalidad o ilegalidad de dicha práctica.

El Instituto Nacional del Consumo remitió un informe del que se desprende que las compañías aludidas incumplían alguno de los requisitos establecidos en la Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional, publicada en el *Boletín Oficial del Estado* número 236, de 30 de septiembre de 2004. En este sentido, se habían detectado irregularidades y anomalías habiendo procedido a poner en conocimiento de la Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional estos hechos con la finalidad de que procediese a la comprobación y verificación de los mismos.

Por otra parte, el criterio del Instituto Nacional del Consumo es que los teléfonos con código 807 están previstos para la prestación de servicios profesionales y, dentro de sus finalidades, no estaría la prohibición de ofrecer servicios de información o asesoramiento a potenciales clientes, como los ofrecidos por algunas compañías aéreas u otros agentes. Sin embargo, el hecho de que estos números 807 sean de mayor coste para el cliente que los utiliza e, igualmente, puedan implicar una fuente alternativa de ingresos para la empresa distinta a la actividad incluida en el objeto social, supondría un servicio adicional que el consumidor tiene ineludiblemente que contratar, una vez que perfecciona el contrato principal, tratándose de una cláusula abusiva al amparo del artículo 82 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias. Esta cláusula

afecta a la perfección y ejecución del contrato, ya que supone una imposición al consumidor y usuario de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados. Además, para que los consumidores y usuarios puedan ejercer adecuadamente sus derechos básicos se requiere que las compañías arbitren unas vías adecuadas para ejercer la correspondiente reclamación, lo que la letra f) del artículo 8 denomina "procedimientos eficaces", atendiendo a las situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión en la que el consumidor se encuentra. Por ello, aunque el uso de un servicio telefónico como vía de atención y reclamación del cliente no está prohibido por la norma, iría contra el espíritu del legislador el establecimiento de un procedimiento que genera un beneficio económico para la empresa e implica un coste para el consumidor (09009239, 09009934, 09017837 y 09022244).

Ya se recogió en los informes de los años 2007 y 2008 la investigación de oficio iniciada ante la Dirección General de Aviación Civil, actual Agencia Estatal de Seguridad Aérea, sobre una serie de hechos ocurridos con motivo de dos vuelos de la compañía aérea Air Comet los días 23 y 24 de agosto de 2007 y relacionados con el avión que había prestado ese servicio, que se había visto obligado a realizar un aterrizaje de emergencia. Tras tres requerimientos de información y colaboración la Administración dio finalmente respuesta señalando que tuvo conocimiento de unos hechos ocurridos con la aeronave de matrícula EC-KHU, de Air Comet, los días 23 y 24 de julio de 2007 por una carta de un ciudadano, de fecha 3 de septiembre de 2007, y por una comunicación del 24 de julio de 2007 de la propia compañía Air Comet, de acuerdo al procedimiento establecido dio traslado a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea que a la vista de los hechos solicitó información complementaria a la compañía y realizó una visita a las instalaciones de Air Comet con objeto de investigar este suceso. Tras la investigación se concluyó que no existió peligro para los pasajeros de los vuelos referidos, ajustándose todas las actuaciones a los procedimientos establecidos (07027168).

Como consecuencia de la suspensión de actividad de la compañía aérea Air Comet, que afectó a miles de pasajeros, se ha considerado procedente iniciar una investigación de oficio y solicitar al Ministerio de Fomento información suficiente y adecuada sobre las razones que han motivado la suspensión de las actividades de la aerolínea, con la consiguiente cancelación de todos sus vuelos; de las medidas adoptadas por la Administración para exigir a Air Comet el cumplimiento de sus obligaciones con los pasajeros derivadas del cumplimiento del Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos; y de las medidas adoptadas también para paliar las molestias y dificultades que han tenido que afrontar los pasajeros que han permanecido en las instalaciones aeroportuarias cuando se produjo el cese de actividades a la espera de una solución a la cancelación de sus vuelos. No se ha recibido respuesta del Ministerio de Fomento mientras se elaboraba el presente Informe (09022500).

13.2.3. Aviación Civil

El padre de una de las víctimas del accidente de un helicóptero ocurrido en Tenerife el 8 de julio de 2006, en el que fallecieron otras cinco personas más, mostraba su malestar por el hecho de que no se haya emitido todavía, más de dos años después del accidente, el fallo de la comisión investigadora creada al efecto sobre lo ocurrido. La Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil (CIAIAC) del Ministerio de Fomento comunicó las actuaciones desarrolladas hasta la fecha, así como que el informe definitivo sobre el accidente, que debe ser aprobado por el Pleno de la Comisión de Investigación, se encontraba todavía en fase de redacción, siendo previsible que el mismo sea emitido en el primer semestre de 2009. A tenor de esto se solicitó al Ministerio de

Fomento que diese traslado del contenido de su redacción final, lo que a fecha de elaboración de este informe no se ha producido (08015534).

Desde que se puso en funcionamiento la Terminal 4 del Aeropuerto de Barajas, en Madrid, se vienen recibiendo quejas de los pasajeros usuarios de dichas instalaciones sobre la dilación en la entrega de sus equipajes, que superan con mucho los límites razonables para este tipo de situaciones. Se inició una investigación de oficio ante Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea con la finalidad de conocer el número y los motivos de las reclamaciones que, por situaciones como la descrita, tuviese conocimiento. La Administración Pública comunicó que las citadas reclamaciones quedaban claramente enmarcadas en el contexto de la extrema complejidad que rige el funcionamiento de un aeropuerto de primer nivel como el de Barajas, en el que intervienen diferentes actores –la Administración, el propio aeropuerto, las compañías aéreas y las compañías de *handling*- y condicionantes -seguridad, meteorología, etc.-, lo que no permite siempre cumplir el objetivo de dar una plena satisfacción a los pasajeros derivado del uso y utilización de sus instalaciones. Con este fin, Barajas cuenta en estos momentos con el Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE), un complejo sistema de transporte de maletas, con una extensión de más de cien kilómetros de longitud y dotado de multitud de lectores ópticos para que los equipajes sean embarcados en los aviones correspondientes o, una vez desembarcados, puestos a disposición de sus propietarios de manera rápida y segura, evitando en gran medida los errores humanos.

Según AENA, y según las condiciones del contrato de *handling*, el tiempo total, desde la parada del avión hasta la entrega del último equipaje, debe oscilar entre 20 y 45 minutos, dependiendo del tipo de aeronave. Ese tiempo en el 95 por 100 de los vuelos no se supera, cumpliéndose actualmente en las terminales 1, 2, 3 y 4, excepción hecha de la T-4 Satélite, en la que el tiempo medio total de entrega de equipajes es algo superior a los 45 minutos.

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea estaría trabajando conjuntamente con la compañía Iberia, principal usuaria de dicha terminal, para rebajar dichos plazos y disminuir el perjuicio que se causa a los pasajeros, habiendo para ello implementado un sistema de información que indica en la cinta de recogida el tiempo que falta para que aparezca la primera maleta de un vuelo, así como la última. Igualmente, para vuelos con gran carga de equipaje se utilizan simultáneamente dos bocas de descarga para reducir los tiempos. Se están implementando igualmente mejoras técnicas que aumentarán la velocidad de las cintas de transporte desde la T-4 Satélite para reducir entre 6 y 8 minutos el tiempo actual. Dichos mecanismos no pudieron instalarse antes al ser de reciente fabricación.

Las posibles averías en el sistema de entrega de equipajes no supera el 0,51 por 100, siendo además en estos casos el tiempo medio de respuesta y resolución de estas averías de menos de cinco minutos.

El número de reclamaciones recibidas durante el año 2008 por AENA por retrasos con la entrega del equipaje asciende a 328, un tercio de las recibidas el año 2007, lo que supone una tasa por millón de pasajeros de 6,9 quejas. En la respuesta ofrecida a los pasajeros la Administración explica que la manipulación de equipaje es competencia de las compañías aéreas o personal de *handling* designado por ello, no habiéndose detectado anomalías en el funcionamiento del SATE que justifiquen el retraso en la entrega (08019585).

Con motivo de los incidentes que se registraron en el Aeropuerto de Madrid-Barajas en las últimas semanas del año 2008 y primeros días del 2009, que causaron perjuicios y molestias importantes a cientos de ciudadanos y usuarios del transporte aéreo, se inició de oficio una investigación para conocer la relación de hechos y sus causas.

La Secretaría de Estado de Transportes remitió un informe detallado acerca de los incidentes y sucesos ocurridos en el Aeropuerto de Barajas como consecuencia de las bajas por enfermedad de un número elevado de controladores aéreos. Se exponía que la operatividad del Aeropuerto y los índices de puntualidad de las compañías que en él operan se vieron afectados debido principalmente al incremento de retrasos y cancelaciones de vuelos de la compañía Iberia, con una puntualidad media del 34,5 por 100 -frente al 75 por 100 en que se sitúa en períodos sin incidencias- y una media de cancelaciones de 16 vuelos por día -lo normal es un número diario de cancelaciones inferior a cuatro- y que además, el día 2 de enero de 2009, se produjo una serie de ausencias no avisadas de personal en la torre de control del aeropuerto. En concreto, desde las 9 de la mañana y hasta el último turno de noche que tuvo lugar a las 21 horas, se produjeron 8 bajas, 5 de ellas por enfermedad y 3 de ellas justificadas en el uso de horas sindicales. Esta disminución en el número de controladores obligó a la apertura de dos pistas únicamente -una para salidas y otra para llegadas- con una capacidad de 78 movimientos globales/hora, frente a la configuración prevista con 4 pistas y 98 movimientos globales/hora. Por ello, se realizaron 922 operaciones frente a las 1.047 previstas, y se produjo la cancelación de 71 vuelos y el desplazamiento a días posteriores de otros 54 restantes.

A la vista de la persistencia de cancelaciones y retrasos de la compañía Iberia la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) envió el 16 de diciembre de 2008 un requerimiento por escrito a la compañía solicitando información, de acuerdo al Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. A dicho requerimiento la compañía aérea contestó que desde el día 4 de diciembre estaban sufriendo las consecuencias de una huelga de celo de una parte de los pilotos del SEPLA, explicando que se había atendido a los pasajeros conforme a las

previsiones del referido reglamento aprobando compensaciones, reembolsos de billetes, contratando miles de plazas hoteleras y repartiendo miles de bonos de refrigerio, comida, cena, etc.

Además, y en relación concreta con los incidentes del día 2 de enero, AENA estableció diversos cambios en el tiempo de rodadura del Aeropuerto con el fin de que los aviones no perdiesen el *slot* que tenían asignado, incrementando el mismo hasta alcanzar los 60 minutos frente a los 15 minutos de tiempo estándar; publicó en coordinación con la Unidad Central de Control de Afluencia de EUROCONTROL mensajes de aviso para las compañías aéreas sobre las dificultades operativas existentes en el Aeropuerto; y ofreció la realización de horas extraordinarias a la plantilla de controladores de Barajas para cubrir las bajas por enfermedad que se habían producido, sin que se presentara ningún controlador voluntario (09000417).

Con motivo de la remisión en diciembre de 2007 por parte de AENA del manual MGM 1000.2NA v2.0, se solicitó de dicho organismo y de la Dirección General de Aviación Civil una serie de aclaraciones y pronunciamientos sobre el mismo y sobre su validez, que no fueron atendidos, situación que podría estar afectando a la seguridad de las operaciones aéreas. Además, manifestaba un sindicado que AENA incumplía desde marzo de 2002 la Certificación Técnica de Instalaciones (CTM) en la mayoría de éstas, sin que la Dirección General de Aviación Civil hubiese actuado. El Ministerio de Fomento explicó que la Dirección General de Aviación Civil, como autoridad nacional de supervisión designada por el Estado en el marco del Cielo Único Europeo, realiza desde 2004 todas las funciones que la normativa comunitaria le asigna y, en particular, a través de la Agencia Española de Seguridad Aérea, las funciones de supervisión de los proveedores de servicios de navegación aérea, en el caso español AENA.

En el ejercicio de estas funciones, cuando la Dirección General de Aviación Civil encuentra alguna discrepancia relativa al cumplimiento de los requisitos de Cielo Único sigue el procedimiento previsto con AENA y, finalmente, emplaza a ejecutar las medidas correctoras. En este sentido la Dirección General de Aviación Civil manifestó, en el curso de las supervisiones realizadas, la existencia de una deficiencia en el manual MGM 1000.2NA v2.0. A raíz de ello, entre las medidas correctoras a adoptar se valoraron diversas soluciones –entre ellas la retirada de dicho manual o la adopción por parte de AENA de medidas procedimentales suplementarias a las de dicho manual para subsanar esa deficiencia- optándose finalmente por ejecutar medidas correctoras en dos fases: en un primer momento, y en cuanto a la falta de implantación de la función de Certificación Técnica de Instalaciones, se estableció un procedimiento transitorio para garantizar una calidad adicional a la existente. En un segundo momento, AENA se dotaría de un procedimiento específico de Certificación Técnica de Instalaciones independiente del manual MGM 1OOO.2NA v2.0.

En estos momentos, desde la Agencia Estatal de Seguridad Aérea se procede a la supervisión continuada del ejercicio de la función de certificación, con ocasión de las inspecciones que se realizan a AENA como organismo proveedor de servicios de navegación aérea, desprendiéndose de lo expuesto la subsanación de las deficiencias o defectos procedimentales detectados en su día (08012510).

La cancelación de todas las operaciones y el cierre temporal de las pistas en el aeropuerto de Madrid-Barajas el viernes 9 de enero de 2009, provocó molestias y graves perjuicios a miles de pasajeros, lo que motivó una investigación de oficio. La Secretaría de Estado de Transportes informó de que, a pesar de la existencia de una previsión meteorológica de condiciones moderadamente adversas para el día 9 de enero, se registró en el Aeropuerto de Madrid-Barajas una nevada de mayor intensidad y duración que la prevista. No obstante, el aeropuerto puso en marcha de

manera preventiva desde la madrugada del día 9 de enero todos los medios de los que disponía para hacer frente a la situación. La duración e intensidad de la nevada, la baja visibilidad y el trabajo continuo de las máquinas quitanieves en pistas y plataformas, aconsejaron interrumpir las operaciones por motivos de seguridad durante un período de 3 horas y 20 minutos, manteniéndose el cierre temporal del aeropuerto el tiempo mínimo imprescindible para garantizar las condiciones necesarias de seguridad.

Ante la incidencia y efectos de la nevada en la operatividad del Aeropuerto de Madrid-Barajas se procedió al análisis de medios disponibles y a la revisión del Protocolo de Invierno del aeropuerto para establecer mecanismos de alerta y respuesta más eficaces ante las emergencias por contingencias invernales y reforzar la coordinación entre organismos y administraciones (09000616).

La preocupación de muchos padres a raíz de la decisión adoptada por los responsables de seguridad de los aeropuertos españoles de impedir a los acompañantes de menores que viajan solos permanecer con ellos hasta la zona de embarque, como venía ocurriendo hasta hace unos años, se planteó por esta Institución a AENA, que manifestó que, al establecer el Programa Nacional de Seguridad para Aviación Civil (PNS) el acceso autorizado a las zonas restringidas se limita a pasajeros provistos de tarjetas de embarque aceptadas para viajes con un transportista aéreo, al igual que viene estipulado en el Reglamento 2320/2002 de la Comisión Europea y en el Reglamento (CE) N° 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo, sobre normas comunes para la seguridad de la Aviación Civil.

Aunque de la respuesta ofrecida por la Administración no se apreciaba una actuación irregular, ante la incertidumbre que a los padres y acompañantes de los menores que viajan solos les genera el dejarlos con desconocidos, era necesario estudiar al menos la posibilidad jurídica y

real de que se obligue a las compañías aéreas que presten el servicio de acompañamiento de menores a entregar un documento en el que figuren los datos del acompañante, así como a habilitar algún número de teléfono que permita conocer si ha habido alguna incidencia. Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea ha informado a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea que considera que la seguridad contra actos de interferencia ilícita no se vería menoscabada si los menores en zona restringida de seguridad estuviesen acompañados por familiares en el momento de embarcar, dado que los acompañantes serían inspeccionados en los controles de acceso de igual forma que los trabajadores y empleados, y que el número de inspecciones en los controles no se vería incrementado. Al cierre de este informe la presente investigación está en trámite (07027286 y 09006922).

13.2.4. Transporte por carretera

Un transportista profesional que desarrolla su actividad en la isla de El Hierro puso de relieve los problemas que genera la obligatoriedad del uso del tacógrafo en las islas pequeñas en las que no es obligatoria su instalación por la extensión del territorio, en la práctica se les exige al pasar la Inspección Técnica de Vehículos (ITV). La Consejería de Obras Públicas y Transportes del Gobierno de Canarias comunicó que se encuentra en suspenso la aplicación del contenido del artículo 88 y de la disposición transitoria tercera de la Ley del Parlamento de Canarias 13/2007, de 17 de mayo, de ordenación del transporte por carretera de Canarias, ratificado por el Auto de la Sala Primera del Tribunal Constitucional de 24 de julio de 2008, estando prevista la aprobación de una norma que exonere de la implantación del tacógrafo a los transportistas que desarrollen su actividad en territorios insulares con una extensión inferior a los 250 km^2, como sería el caso. Por ello, y en atención a los acuerdos existentes entre la Comunidad Autónoma de Canarias y la Administración General del Estado, se estaría tramitando la

promulgación de un real decreto en el sentido de exonerar de dicha obligación de instalación del tacógrafo a los vehículos que realicen transportes en islas con extensiones inferiores a los 250 Kilómetros cuadrados, siempre que éstas no se encuentren unidas al territorio peninsular por ningún puente, vado o túnel cuyo uso esté abierto a vehículos de motor (08011290).

13.2.5. Transporte marítimo

En este ejercicio se ha concluido la investigación con la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad, con relación a la falta de regulación sobre los derechos de los pasajeros con discapacidad en el transporte marítimo de cruceros, tanto en España como en la Unión Europea. Esta problemática se puso de manifiesto a raíz de una queja presentada en el año 2007 por unos ciudadanos con discapacidad auditiva, que deseaban contratar un crucero y que les fue denegado aduciendo razones de seguridad.

Finalmente se ha aprobado el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan para los medios de transporte ferroviario, marítimo, aéreo, por carretera, en autobús urbano y suburbano, ferrocarril metropolitano, taxi y servicios de transporte especial las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para su utilización por las personas con discapacidad, fijando también su calendario de implantación en el marco de lo establecido por la disposición final octava de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre.

No obstante, el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, ha sido objeto de un requerimiento de incompetencia formulado por el Gobierno de la Generalitat de Cataluña fundamentado en que el Estado ha rebasado la competencia normativa que le confiere el artículo 149.1 de la Constitución Española. La Generalitat considera que las condiciones

básicas en materia de accesibilidad a los transportes que podrían ampararse en el artículo 149.1.1.ª de la Constitución Española ya quedaron establecidas y (agotadas) en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU). El Gobierno ha manifestado, al respecto, su plena disposición para que se determine conjuntamente el alcance de las condiciones básicas de accesibilidad de las personas con discapacidad en relación con los transportes de competencia autonómica. En la actualidad se ha promovido la correspondiente modificación del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, y de sus anexos.

Por otra parte, la Comisión Europea ha presentado dos propuestas legislativas para regular los derechos de los usuarios de transporte marítimo y de autocar tanto si cubren rutas nacionales como internacionales. Estas propuestas pretenden introducir normas que regulen el derecho de asistencia de las personas que sufren algún tipo de discapacidad física o minusvalía, y el derecho de compensación en caso de anulación, retraso o interrupción del servicio. Se propone prohibir la denegación de embarque a una persona con discapacidad física o que padezca problemas de movilidad reducida, y tampoco se les podrá discriminar cobrando más caro el billete. Aunque la norma no obligará a los operadores a "adaptar" o incorporar sillas especiales u otros dispositivos específicos para estos colectivos, sí estarán obligados a "ayudarles" a utilizar los servicios de transporte marítimo y de autocar que presten. La propuesta recoge que dicha asistencia será gratuita a condición de que el pasajero avise con antelación al operario y llegue con la suficiente antelación respecto al horario de salida prevista. Los operarios deberán garantizar que los empleados que presten este tipo de asistencia, en estaciones de autobuses o puertos, tienen el conocimiento apropiado para ello. En este momento la propuesta aún continúa en trámite (07019172).

Los problemas en el transporte marítimo entre Ceuta y Algeciras, su frecuencia, puntualidad y precio han sido objeto de quejas de algunos ciudadanos. En concreto se denunció la situación de dicho transporte marítimo entendiendo que los retrasos, la suspensión de salidas, el descenso de la calidad del servicio y la subida y bajada arbitraria de los precios son continuas, dando además a los pasajeros una información deficiente y mala atención. A la vista de estas acusaciones sobre la calidad de las comunicaciones marítimas de Ceuta con la península, desde la Autoridad Portuaria y desde la Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Ceuta se remitieron prolijos y completos informes en los que se daba cuenta de los distintos aspectos manifestados.

Así señalan que la puntualidad de los buques que realizan la línea regular de pasajeros entre Algeciras y Ceuta es razonable y sólo en situaciones extraordinarias de mal tiempo, mala visibilidad y exceso de demanda los retrasos pueden resultar destacables. Los retrasos se deberían al hecho de que, al realizarse las rotaciones entre Ceuta-Algeciras-Ceuta cada tres horas –este período de tiempo se divide en los treinta y cinco minutos de navegación necesarios en cada sentido entre Algeciras y Ceuta y viceversa y el tiempo que los buques están en puerto ocupados en las tareas de carga y descarga- variando y pudiendo alargarse por circunstancias climatológicas, de reducción de velocidad en la entrada en la bahía de Algeciras (Cádiz) y, fundamentalmente, por las operaciones de carga y descarga.

Es necesario recalcar que las operaciones que los buques tienen que realizar en puerto difieren en gran medida dependiendo de la temporada. Por un lado está la operativa normal que se podría considerar temporada baja, en la que el número principal de viajeros está compuesto por ciudadanos de Ceuta. Por otro lado las circunstancias varían enormemente durante los períodos de Navidad, Semana Santa y fundamentalmente durante la Operación Paso del Estrecho (OPE), en las cuales y en distinta medida, se produce un incremento sustancial en el

nivel de ocupación de los buques y es prácticamente imposible que se puedan cumplir los horarios. Sólo aumentando el tiempo de estancia de los buques en puerto, facilitando así las operaciones de carga y descarga, podría mejorarse la puntualidad, lo que obligaría a la disminución de rotaciones por compañía.

La suspensión y cancelación de servicios ha sido por causas de fuerza mayor, bien sea por las condiciones meteorológicas adversas o por averías o varadas de los buques. Aun así, el enlace con Algeciras ha estado asegurado en viajes de ida y vuelta durante el año 2008.

Finalmente, y por lo que respecta a los precios, únicamente la naviera adjudicataria del contrato de líneas de interés público está obligada a aplicar las tarifas aprobadas por la Dirección General de la Marina Mercante en el contrato, teniendo las mismas la condición de máximas aplicables. El resto de navieras no están sujetas a ningún tipo de regulación de tarifas al tratarse de un tráfico liberalizado (09005127).

13.3. Transporte urbano

13.3.1. Transporte de ámbito local

La ausencia de paradas de transporte público entre el centro penitenciario de Nanclares de la Oca (Álava) y el municipio más cercano ha sido ya reseñado en informes anteriores desde el año 2005. En 2009 se ha alcanzado una solución que beneficia a todas las partes que venían intentando llegar a un acuerdo beneficioso. La Diputación Foral de Álava informó de la modificación del contrato suscrito con la concesionaria de la línea Nanclares-Vitoria/Gasteiz, con el fin de incluir en el mismo lo que han denominado un "servicio de acercamiento" a la cárcel en todos los horarios de la línea regular. Dicha medida, similar a otras adoptadas por la Diputación Foral de Álava para dar servicio a todos los núcleos de

población fuera del trazado de la línea regular, consiste en que el usuario avise con 24 horas de antelación para que el autobús se desvíe a recogerlo y que, cuando el destino de su viaje sea el centro penitenciario pueda solicitar billete a Nanclares y el autobús se desviaría hasta ese punto. La puesta en marcha de este servicio se comunicó a los responsables y el personal del centro, a los que se solicitó que se habilitara espacio en el aparcamiento exterior del mismo para que el autobús pudiera efectuar las maniobras de entrada y salida (05040623).

Un residente en Madrid, usuario de silla de ruedas denunció ante el Defensor del Pueblo y ante el Ayuntamiento de Madrid, la necesidad de acondicionar ciertas paradas de autobuses de la EMT (números 1160, 1163, 1165, 377, 379 y 1154) para permitir la subida y bajada de personas con movilidad reducida. El Ayuntamiento informó de que, aunque no siempre es realizable la instalación de andenes prefabricados en determinadas paradas de transporte público, por razones técnicas, está realizando un importante esfuerzo en materia de accesibilidad al transporte público colectivo para dar cumplimiento a la nueva reglamentación de supresión de barreras arquitectónicas, establecida por el Decreto 13/2007, del 15 de marzo, por lo que se están estudiando todas las paradas de autobuses del municipio, catalogándolas y estableciendo sus índices de seguridad y accesibilidad, así como la demanda de viajeros que las utilizan, habiéndose reformado y reestructurado la mayor parte de las referidas por el interesado (08020582).

La repercusión en el Instituto de Mirasierra de Madrid de las obras de ampliación de la línea 9 de Metro a su paso por la colonia de Mirasierra fue objeto de una queja. La opción elegida para llevar a cabo dicha ampliación pasaba por derribar el edificio de los alumnos de secundaria, con el consiguiente traslado, más de 700 alumnos, durante un plazo superior a los 18 meses a otro centro, a pesar de existir otras opciones para acometer las obras sin perjudicar con ellas la actividad escolar. En un primer momento las Consejerías de Educación y de Transportes e

Infraestructuras de la Comunidad de Madrid comunicaron que no eran viables soluciones alternativas al trazado y a las obras inicialmente planificadas. Finalmente se hizo público el desistimiento en el proceso de adjudicación del proyecto constructivo de la infraestructura de la prolongación de la línea 9 del Metro de Madrid a Mirasierra. Igualmente se iniciaron en ese momento los trabajos preparatorios de un nuevo proyecto de ampliación de la referida línea de Metro en el que se contempla la realización de un nuevo túnel desde la estación de Herrera Oria, con lo que en ningún caso se ocupará ni total ni parcialmente la parcela del mencionado Instituto (08018317, 08019937 y 08022732).

Numerosos ciudadanos madrileños usuarios de los transportes públicos, y más concretamente de los autobuses de la EMT, denunciaron la supresión del denominado Bono Tet –que permitía realizar diez viajes en los autobuses de la EMT por 30 céntimos de euro- reemplazándolo por la nueva Tarjeta Azul. A pesar de que la nueva tarjeta favorece a un colectivo de personas mayor que aquel que venía siendo usuario del Bono Tet, ampliando la casuística de posibles beneficiarios, se solicitó al Ayuntamiento de Madrid un informe sobre las posibles soluciones para estas personas, siendo una de ellas la extensión del acceso a la Tarjeta Azul a quienes tuviesen reconocido y acreditado el disfrute del Bono Tet hasta la entrada en vigor de dicha tarjeta, con independencia de los criterios que deban reunir posibles beneficiarios que la soliciten ex novo (09006313, 09017636, 09012299, 09008237, 09012806, 09010222, 09014555, 09011383, 09017636, 09011648 y otras).

14. MEDIO AMBIENTE

Las quejas sobre medio ambiente y sobre urbanismo y vivienda son objeto en la Institución de tratamiento unitario, no sólo por la proximidad y homogeneidad de las cuestiones tratadas sino sobre todo porque las investigaciones de este tipo así lo requieren. Desde hace años busca la

Institución aproximarse a estos problemas con el instrumental característico del urbanismo, que es al fin y al cabo la disciplina ambiental más desarrollada y acabada (planificación, sistemas de ejecución, control del proceso de urbanización y edificación), lo que no significa que sea la que más éxito ha obtenido en la práctica. Es manifiesto cómo el urbanismo no ha servido tanto para ordenar los usos del suelo, su objetivo primordial, como para actividades económicas, financieras y especulativas que nada tienen que ver con aquel objetivo y que, en realidad, se le contraponen.

Pues bien, a partir del régimen de la ordenación de usos del suelo se despliega el resto de regulaciones más concretas, sobre recursos naturales y formas de contaminación, hasta su expresión final y más próxima al ciudadano que es la edificación residencial, o sea la vivienda, un recurso vital, un bien de primera necesidad que, al mismo tiempo, tiene hoy más bien características propias de un bien suntuario. Sin embargo, y aunque este método de tratamiento de las quejas nos parece el más adecuado para conseguir que la actuación del Defensor del Pueblo resulte eficaz, nos encontramos con el hecho, pertinaz y en aumento, de la gran variedad de casos tratados y del incesante aumento del número de quejas, y de su complejidad.

De aquí resulta la dificultad, ya referida en años anteriores, para sintetizar en este informe anual el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en esta materia. Se ofrece, por tanto, una selección estricta de los casos considerados más relevantes. Los siguientes apartados no ilustran la completa variedad y dificultad de supuestos investigados, unos dos millares nuevos cada año, sobre quejas a menudo colectivas y en indagaciones que en ocasiones abarcan varios ejercicios, tramitadas además con los tres niveles territoriales de la Administración. Por razones lógicas de espacio no se detallan problemas generales que aparecen en muchas quejas y sólo se mencionan aquí algunos casos más graves. Cabe

citar, como ejemplo, un caso de falta de organización general puesto de relieve en una queja referida a una Subdelegación del Gobierno insular.

De la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, o del Real Decreto 617/1997, de 25 de abril, de Subdelegados del Gobierno y Directores insulares de la Administración General del Estado, no se deduce que las Direcciones insulares de la Administración General del Estado sean "unidades administrativas orgánicamente independientes de las Subdelegaciones del Gobierno", y mucho menos encontramos que gocen "de autonomía funcional y orgánica", como fue manifestado por la Subdelegación en cuestión. Para empezar, tales conceptos están reservados en nuestro ordenamiento para los entes o sujetos dotados de personalidad jurídica.

De hecho, ninguno de esos conceptos se encuentran en las disposiciones citadas como referidos a 'órganos', y así cabe esperarlo según la tradición jurídica y organizativa estatal española. Con todo, lo importante es la relevancia práctica de la confusión manifestada por la Subdelegación, que si quizás en el presente caso pudo tener consecuencias menos graves, es evidente que podría llegar a tenerlas. Hubo pues de informarse asimismo a la Delegación del Gobierno, principalmente a los efectos de evitar la descoordinación. En suma, y en palabras del preámbulo del Real Decreto 617/1997, de 25 de abril, citado, los directores insulares de la Administración General del Estado son titulares subordinados a los subdelegados o delegados del Gobierno. Hubo de recomendarse a la Subdelegación, tener presente el título I de la Ley 6/1997, de 14 de abril, citada, y en particular el apartado 2 del artículo 5 y los apartados 3, 6 y 8 del artículo 6.

Esta Institución indicó a la Delegación del Gobierno la posibilidad de instruir apropiadamente a la Unidad de Información y Registro de la Secretaría General de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en El Hierro (Santa Cruz de Tenerife), acerca del Real Decreto

772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro; y la Circular de la Dirección General de Inspección, Simplificación y Calidad de los Servicios, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, sobre Criterios para la aplicación por los Registros del Real Decreto (no admisión de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos de la Unión Europea (08003835).

También, en términos generales, se insiste a la Administración sobre el cuidado a la hora de distinguir entre los auténticos conflictos entre particulares, que impiden su intervención e impiden consecuentemente la del Defensor del Pueblo, y aquellos otros que tienen esa apariencia pero resultan ser conflictos de relevancia pública, objeto por tanto de atribución de potestades de derecho administrativo.

Así ocurre, por ejemplo, cuando una Confederación Hidrográfica no entra, sin siquiera razonarlo, en las consideraciones hechas por dos veces por esta Institución acerca de posibles daños al dominio público hidráulico. En determinada ocasión, una Confederación alegaba carecer de competencia por encontrarse ante un conflicto entre particulares. Tal hecho era innegable, pero quitaba que tal conflicto podía afectar al dominio público, como parecía si efectivamente había no sólo una disposición irregular de agua por un particular sino también problemas en la apreciación de los hechos, de nuevo otra posibilidad de daños al dominio público por uso indebido del agua. La resistencia de la Confederación en cuestión a razonar o refutar nuestros argumentos llevó a considerar que estábamos ante un supuesto del artículo 24.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, por persistencia de actitud entorpecedora de la función de esta Institución (08013126).

A continuación pasamos a exponer la actividad en los apartados habituales, aunque se ha hecho alguna modificación: El apartado antes dedicado a líneas de alta tensión y telefonía móvil se refiere ahora como "contaminación electromagnética", de modo que no figuran ya los problemas sobre estas instalaciones que tengan mero contenido urbanístico, impacto paisajístico, edificatorio o de otro tipo de contaminación (generalmente ruido).

14.1. Información ambiental

Seguimos encontrando resistencia por diversas administraciones en el cumplimiento de la función pública de dar acceso a la información ambiental que esté en su poder, y facilitar así la participación en los asuntos públicos. En otros de los apartados siguientes, se pueden encontrar también cuestiones referidas a la información ambiental que por su índole resulta oportuno reflejar aparte, como en el caso de la problemática aeroportuaria.

La dificultad inicial es la tendencia de la Administración a marcar límites inaceptables, que justifican erróneamente en causas legítimas de denegación, inaplicables por lo general, o sea que en este aspecto las quejas son estimadas en su mayoría. Por ejemplo, un listado de denuncias, los consumos de agua en los campos de golf, son ambos información ambiental, sólo en excepcionales casos puede denegarse los datos sobre denuncias y consumo de agua a cualquier ciudadano, tenga o no interés directo en los hechos denunciados o en el consumo, respectivamente.

Valgan como ejemplos los siguientes. En uno había sido denegado por el Servicio de Protección de la Naturaleza (SEPRONA) un listado de las denuncias de los últimos cuatro años, tramitadas o en trámite en el Ayuntamiento de Val de San Vicente (Cantabria), en materia de urbanismo

y medio ambiente. Estimaba el SEPRONA que la autora de la queja carecía de legitimación según los artículos 31 y 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), por no acreditar su condición de interesada en relación con los datos pedidos. Pero lo solicitado por la autora de la queja es, de acuerdo con la legalidad vigente, información ambiental y no puede ser denegada.

El derecho de acceso a la información ambiental tiene una relación especial con el derecho común de los interesados a obtener copias de documentos de los procedimientos en que tengan esa condición, y también con el derecho de los ciudadanos a acceder y obtener copias o certificados de los documentos de los expedientes que obran en los archivos administrativos (procedimientos terminados), y a los registros públicos. Ahora bien, la regulación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, es más restrictiva que la de 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 (incorpora al ordenamiento interno las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE), pues el solicitante de acceso a información ambiental no necesita ostentar la condición de interesado ni que los documentos sean de un expediente terminado.

Por tanto y dado que la información solicitada por la interesada era manifiesta y claramente de naturaleza ambiental, entonces la ley aplicable es la Ley 27/2006, de 18 de julio, que reconoce el derecho de toda persona, física y jurídica, a acceder a la información ambiental que esté en poder de las administraciones públicas, forme parte ésta, o no, de un expediente, sin obligación de acreditar su condición de interesado en el procedimiento en el sentido del artículo 31 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, fijando un plazo máximo para conceder la información solicitada y estableciendo los supuestos en que dicha información puede ser denegada.

En concreto, el artículo 2 de la Ley 27/2006, de 18 de julio, define la información ambiental como toda información en forma escrita, visual, sonora, electrónica o en cualquier otra forma que verse sobre: a) el estado de los elementos del medio ambiente; b) los factores que afectan a los elementos del medio citados en la letra a; c) las medidas que afectan a los elementos y factores citados en a) y b) y las destinadas a proteger los elementos; d) los informes sobre la ejecución de la legislación ambiental; e) los análisis de la relación coste-beneficio y de carácter económico utilizados en la toma de decisiones relativas a las medidas y actividades de la letra c); y f) el estado de salud y seguridad de las personas. Este último apartado da idea clara de la amplitud del objeto de la información dada por el derecho europeo: contaminación de la cadena alimentaria, condiciones de vida humana, bienes del patrimonio histórico, cultural y artístico, y construcciones, todos cuando queden afectados por el estado de los elementos del medio citados en a o, a través de esos elementos, por cualquiera de los extremos citados en b) y c). Además, de acuerdo con el artículo 10 de la misma Ley 27/2006, de 18 de julio, las solicitudes de información disponen de un tratamiento garantizado, en teoría, que a menudo la Administración no respeta.

Los motivos de denegación deben interpretarse de manera restrictiva. Para ello, se debe ponderar en cada caso el interés público atendido con la divulgación de una información con el interés atendido con su denegación. Además, las autoridades públicas no pueden ampararse en algunos de los motivos previstos para denegar una solicitud de información relativa a emisiones en el medio ambiente.

Es cierto que el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, es de aplicación en todo lo no establecido en la Ley 27/2006, de 18 de julio, de forma que el derecho de acceso a la información debe ser ejercido de forma que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los

servicios públicos, pero también ha de admitirse que dar acceso a la información forma parte del funcionamiento de los servicios públicos.

Por otra parte, no debe olvidarse que artículo 1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente su honor e intimidad personal y familiar. Por lo tanto, debe interpretarse que las obligaciones referidas, de guarda y secreto en el tratamiento de datos personales (artículos 10 y 11 de la misma ley), vinculan a las administraciones públicas cuando éstos consisten en información relativa a personas identificadas o identificables (artículo 3) que afecte o pueda afectar a sus derechos fundamentales y, en especial, a su intimidad y/o honor.

No basta pues con que las denuncias contengan datos personales para que concurra causa de denegación, sino que éstos deben afectar a derechos fundamentales de sus titulares para impedir el acceso a terceros. Pero es que, además, la información ambiental solicitada que obre en poder de las autoridades públicas o en el de otro sujeto en su nombre se pondrá parcialmente a disposición del solicitante, cuando sea posible separar del texto de la información solicitada la información a que se refiere el artículo 13, apartados 1.d), 1.e) y 2. Lo que en el caso de las denuncias parece tan fácil como tachar los datos personales en ellas contenidos. Por tanto, la autoridad pública está obligada a facilitar la información ambiental que sea posible separar de los datos personales protegidos.

Finalmente, si bien es verdad que bajo la anterior Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente, las administraciones públicas podían denegar ésta cuando afectara a los expedientes que estuvieran o hubieran estado

sujetos a algún procedimiento judicial o administrativo sancionador, incluidas las diligencias o actuaciones previas o de carácter preliminar, ocurre ahora que esa causa de denegación ha desaparecido de la Ley 27/2006, de 18 de julio, cuyo artículo 13 no la recoge entre las excepciones al derecho de acceso. Este artículo se refiere únicamente a la posible denegación si la revelación de la información solicitada pudiera afectar negativamente a causas o asuntos sujetos a procedimiento judicial o en trámite ante los tribunales, al derecho de tutela judicial efectiva o a la capacidad para realizar una investigación de índole penal o disciplinaria. Lo que en cualquier caso habrá de motivarse debidamente. Motivación que no había aportado la Dirección Adjunta Operativa del SEPROMA de la Zona de Cantabria (se trataba en este caso de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil). La denegación de facilitar la relación de denuncias solicitada por la interesada no se ajustaba a Derecho, por lo que el Defensor del Pueblo planteó a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil la conveniencia de revocar la resolución denegatoria de información, lo que fue finalmente aceptado (08016618).

En el segundo caso, a nuestro juicio y por lo ya explicado, los consumos de agua de los campos de golf son información ambiental. No cambia en nada lo anterior que, por ejemplo, la Comunidad de Madrid haya creado una empresa pública para gestionar el abastecimiento de agua en su territorio en ciertos casos. Esto se aplica también en caso de que sea el Ayuntamiento el que dé agua al campo de golf.

El ayuntamiento será el titular de la concesión y tiene que saber cuánto consume el campo de golf. Además, si la información no obraba en la consejería a la que la asociación dirigió su solicitud, su obligación era enviarla a las administraciones que sí la tuvieran (artículo 10 de la Ley 27/2006, de 18 de julio). En el presente caso, los campos de golf sobre los que pedía información la asociación ecologista interesada eran 31 y las autoridades que pudieran poseer esa información eran la Confederación Hidrográfica del Tajo y el Canal de Isabel II, y quizás, aunque menos

probable, los ayuntamientos donde se emplazan las instalaciones, 20 ayuntamientos en total. No hay una multitud de posibles administraciones a las que redirigir la solicitud. Bastaba con enviar la solicitud desde la Consejería competente de la Comunidad de Madrid al Canal de Isabel II y a la Confederación Hidrográfica del Tajo, así como a los 20 ayuntamientos en los que se emplazan los campos de golf de referencia. Veintidós escritos en total, algo que en absoluto parece fuera del alcance de los servicios de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid. El párrafo segundo del apartado 2.b) del artículo 10 de la Ley 27/2006, de 18 de julio, permite excepcionar la obligación contenida en el párrafo primero "cuando ello no fuera posible", y esa imposibilidad a juicio de esta Institución no concurría.

Insistimos en que ante una solicitud de información ambiental que no obre en poder de una administración o autoridad pública, ésta debe siempre, salvo imposibilidad debidamente justificada, remitirla a la autoridad o autoridades públicas que la posean, dando cuenta de ello al solicitante (07027033).

Finalmente informamos de la investigación de oficio con advertencia al Ayuntamiento de Madrid, aceptada expresamente por éste, de facilitar información general, accesible, gratuita y periódica sobre la calidad del aire ambiente en el municipio de Madrid, por cualquier medio de fácil acceso, incluido Internet, en las condiciones establecidas en el artículo 26 de la Directiva 2008/50/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre calidad del aire ambiente y fomento de una atmósfera más limpia en Europa (09009202).

14.2. Evaluación de impacto ambiental

Se tratan en este apartado cuestiones muy variadas aunque pueden reconducirse a algunos pocos problemas generales típicos. Los defectos encontrados en años pasados siguen presentes, comúnmente la dificultad en avanzar hacia una evaluación propiamente dicha, pues las evaluaciones conocidas muestran no pocas veces graves defectos pese a la primera apariencia de legalidad.

En ocasiones, la Administración no interpreta correctamente la aplicación del artículo 14 del texto refundido de la Ley de evaluación de impacto ambiental, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de enero, sobre caducidad de una declaración de impacto ambiental DIA (la disposición final primera de la Ley 9/2006, de 28 de abril, sobre evaluación de los efectos de determinados planes y programas sobre el medio ambiente, modificó el artículo 4.4 del derogado Real Decreto Legislativo 1302/1986, de 28 de junio, de evaluación de impacto ambiental, estableciendo que la DIA caducará si no se hubiera comenzado la ejecución en cinco años para los proyectos que deban ser aprobados por la Administración General del Estado).

En efecto, sostiene que tal regla no es aplicable porque (1º) la Ley 9/2006, de 28 de abril, de evaluación estratégica, no es de aplicación retroactiva por (2º) el límite impuesto por el artículo 9.3 de la Constitución y la doctrina del Tribunal Constitucional. De otro modo estaríamos, dice, ante una retroactividad ex pos facto, y por tanto ante una restricción de derechos individuales; la aplicación del artículo 14 Ley de evaluación de impacto ambiental, tendría carácter limitativo del reconocimiento de un derecho individual.

A nuestro entender la Administración está aquí identificando como derechos individuales sólo los del promotor del proyecto dejando fuera otros derechos, como, por ejemplo, los de los afectados por su ejecución,

en el caso particular los de los regantes; de este modo, la caducidad de una DIA sería favorable a unos y perjudicial para otros.

Por otro lado, según la Administración se limitó la aplicación a la posterioridad de la iniciación del procedimiento de evaluación de impacto, regulado, dice también, sin límite temporal en el derogado Real Decreto Legislativo 1302/1986, de 28 de junio. Lo cierto es que la Ley 9/2006, de 28 de abril, no parece decir nada de eso, entró en vigor el día siguiente al de su publicación, o sea el 30 de abril de 2006, y lo hizo con todos los efectos allí previstos, sin disposiciones transitorias aplicables al que hoy es el artículo 14 LEIA. Tenemos que desde esa fecha, y aun admitiendo que una DIA anterior no caducara aunque no se hubiera comenzado la ejecución en cinco años, lo que es seguro es la posibilidad de que el órgano ambiental resuelva una eventual, perfectamente admisible y válida solicitud del promotor de que declare vigente dicha DIA porque no ha habido cambios sustanciales en los elementos esenciales que sirvieron para la evaluación de impacto.

Por tanto, ni la Constitución ni la jurisprudencia del Tribunal Constitucional impiden interpretar el artículo 14 LEIA en el sentido de habilitar al órgano ambiental para inquirir al promotor acerca de si, visto que no se ha comenzado la ejecución en cinco años, ha habido cambios sustanciales en los elementos esenciales que sirvieron para la evaluación de impacto; y en su caso recomendar al promotor la realización de una nueva evaluación. Esta es por lo menos una interpretación menos rígida, *pro cives* y respetuosa con el derecho de todos a un ambiente adecuado, además de respetuosa con el derecho del promotor.

También es una interpretación más conforme con la naturaleza de la evaluación ambiental, que es, como en las licencias de actividad molesta, la fase de un proceso continuado, de una serie de actos administrativos de tracto sucesivo que resultan inherentemente revisables porque están sujetos a los avatares de actividades y circunstancias no

completamente predecibles. En fin, una regla como la del deber de comunicar al órgano ambiental con suficiente antelación la fecha de comienzo de la ejecución del proyecto debería ser innecesaria, pues es absurdo, haya regla expresa o no, dejar el cumplimiento de una DIA -que depende esencialmente de una ejecución material- al arbitrio del promotor o a la oscuridad del silencio en una circunstancia tan básica. Efectivamente, el Derecho no prevé tantos elementos de los supuestos de hecho que, simplemente, se tienen siempre por dados. Es probable que en el futuro sea necesario formular una recomendación acerca de la interpretación correcta del artículo 14 LEIA (06016414).

Otro problema corriente es la necesidad de que sea el órgano ambiental quien haya de instar al sustantivo las acciones de reparación y subsanación (07016222), la descoordinación entre órganos ambiental y sustantivo a efectos de evitar dilaciones en el procedimiento (0427277), la falta de información suficiente sobre los motivos del retraso en la tramitación, pese a las mejoras introducidas en el sistema de divulgación, innegables y escasas (08006695, asunto Refinex y Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino); y la proximidad orgánica entre órgano ambiental y sustantivo (06000222, asunto Montaña Tindaya y Administración del Gobierno de Canarias).

Finalmente nos referimos a la que es quizá la carencia general en las evaluaciones de impacto defectuosas: la falta de una auténtica ponderación de alternativas, la evaluación de un proyecto que se tiene desde el primer momento como ambientalmente viable, de modo que la evaluación sólo sirve para buscar la justificación de esa viabilidad, aunque la realidad, física y documental, llevara en pura lógica y conforme a la ley a concluir que el proyecto no es viable. Son citados varios casos en el apartado de Urbanismo, por el problema de la falta de agua con que poder llevar a cabo desarrollos urbanísticos. Otros que citaremos aquí son los siguientes.

Posiblemente uno de los más llamativos es el referido a la queja de una vecina de Helechosa de los Montes (Badajoz), pueblo del centro de la Reserva Regional de Caza de Cíjara y a orillas del pantano del mismo nombre que embalsa las aguas del río Guadiana, por todo ello zona de especial protección de la naturaleza por el enclave privilegiado donde está situado. La queja tiene por objeto el impacto ambiental causado por un proyecto de turismo rural, y la descatalogación de 20 ha de monte de utilidad pública, necesaria para la ejecución.

Lo importante aquí es señalar que la declaración de impacto (DIA) no es un modelo de supervisión preventiva (Resolución de 7 de abril de 2008, *Diario Oficial de Extremadura* número 75, de 18 de abril), es un documento que apenas cumplimenta los requerimientos de la ley (por entonces el Real Decreto Legislativo 1302/1986, de 28 de junio, de Evaluación de Impacto Ambiental). La evaluación de impacto, primero, debería ayudar a designar los lugares idóneos en los que las actividades o proyectos deben implantarse, el emplazamiento es un elemento relevante, si no el más relevante de la evaluación; pero en la DIA del asunto no hay alusión a las cualidades del lugar donde se sitúan la edificación e instalaciones para uso terciario y deportivo destinadas a hotel.

De la DIA se deduce que el emplazamiento está dado, no hay otra alternativa ambientalmente mejor ni, desde luego, se plantea la alternativa de considerar el proyecto como ambientalmente inviable. A título de ejemplo, la DIA se refiere a un proyecto y a un estudio de impacto que los anexos I y II respectivamente de la DIA virtualmente no describen sino a muy grandes rasgos (el anexo II Resumen del estudio de impacto ambiental no es tal, sino un simple índice; las medidas protectoras y correctoras son listadas en seis guiones en ocho líneas); tampoco contiene ninguna descripción urbanística ni territorial. En suma, de la DIA no se deducen las razones que llevan a considerar que estamos ante un proyecto ambientalmente viable.

No es posible detallar aquí las deficiencias encontradas, en resumen la DIA se refiere únicamente al complejo hotelero, no a la acometida eléctrica, evaluada de manera independiente; indica que no se podrá poner en explotación el hotel en tanto no esté en funcionamiento la estación depuradora de residuales, proyecto también independiente con evaluación ambiental propia, aún sin realizar; será preciso un proyecto de urbanización, aunque estamos en suelo sin todavía calificación urbanística, o sea que cabe (teóricamente) que el suelo sea no urbanizable al inicio de las obras; a efectos de ruido las instalaciones se emplazan en zona clasificada como 'residencial/comercial' aunque no hay allí ninguna instalación residencial ni comercial sino un entorno rural y natural; para evitar afecciones a los cursos fluviales o a los árboles se modificará "si fuera necesario" (no dice a juicio de quién) nada menos que la distribución de los edificios, los viales y las instalaciones; se "evitará" la realización de 'grandes' desmontes o explanaciones, etcétera.

Un proyecto de estas características, es decir, que requiere de tales limitaciones por la DIA, casi siempre genéricas, y de las que se deduce un impacto notable, debería haber suscitado una mínima oposición ciudadana y vecinal. Pero encontramos que en el período de información pública "no se han formulado alegaciones por parte de particulares ni entidades públicas o privadas". Todo viene referido a un proyecto y a un estudio de impacto que la DIA virtualmente no describe sino a muy grandes rasgos (el anexo de Resumen del estudio de impacto ambiental no es tal sino un simple índice; las medidas protectoras y correctoras son listadas en seis guiones en ocho líneas), ni contiene ninguna descripción urbanística ni territorial. En suma, de la DIA no se deducen las razones que llevan a considerar que estamos ante un proyecto ambientalmente viable.

Con todo, esta Institución deduce que la pretensión de construcción del complejo hotelero es por el momento inviable a falta de numerosos e importantes trámites (aún no hay calificación urbanística) y de exigencias

materiales. De otro lado, la construcción no podría tener lugar sin cambios en la ordenación urbanística de Helechosa de los Montes, pues su instrumento de planeamiento, un mero Proyecto de delimitación de suelo urbano, no contiene determinaciones para el suelo no urbanizable (08018293).

Con este ejemplo, que vale para ilustrar bastantes supuestos encontrados, se pretende informar de cómo la evaluación de impacto ambiental se degrada hasta el límite del mero trámite, vacío, casi inútil, pero de suma importancia, porque contiene la declaración de viabilidad ambiental, lo que abre la posibilidad de generar impactos irreversibles.

14.3. Protección y conservación de los espacios naturales, flora y fauna

Se alude en este epígrafe, en primer lugar, a casos de pasividad de las Consejerías de Industria y Medio Ambiente, o equivalentes, ante la instalación irregular de depósitos de gasóleo en un monte, y la no ejecución de resoluciones de restitución a su estado anterior. Por ejemplo, en la "Instalación de productos petrolíferos emplazada en La Mola", Formentera, finalmente se logra que sean precintadas las bocas de carga de la instalación petrolífera no autorizada, con lo que concluyen las actuaciones practicadas ante la Consejería de Comercio, Industria y Energía de las Illes Balears.

No obstante, esta Institución considera inaceptable el tiempo que se ha tardado en adoptar y ejecutar materialmente la orden de precinto, precinto que es el que impide realmente el llenado de los depósitos y el funcionamiento de un grupo electrógeno no autorizado, y que suponía un importante riesgo de incendio, al no haberse adoptado por su promotor las debidas medidas silvícolas para minimizarlo.

Desde septiembre de 2005, mes en el que la Guardia Civil envía su primer informe a la consejería, hasta febrero de 2009 pasan cuatro años y cinco meses, durante los que, además, se ha denunciado en varias ocasiones que la instalación seguía en funcionamiento y usándose. Por otra parte, la consejería ha estado al tanto de que desde noviembre de 2007 el procedimiento de tramitación ambiental se encontraba suspendido. En consecuencia, esta Institución debe hacer el recordatorio del deber legal que incumbe a las administraciones de ejercer con diligencia sus potestades en orden a clausurar material y eficazmente, mediante su sellado y precintado, las instalaciones no autorizadas y peligrosas para el medio ambiente (06013557).

También hemos de señalar la investigación sobre cómo la Administración gestiona la incidencia de los pesticidas neurotóxicos en las abejas y en otros insectos polinizadores. Aquí hemos de distinguir dos actuaciones realizadas por esta Institución ante la Dirección General de Recursos Agrícolas y Ganaderos. Por un lado, hemos dirigido a esa dirección general una sugerencia respecto a los pesticidas neurotóxicos para el tratamiento de simientes; por otro, hemos solicitado aclaraciones sobre el control del cumplimiento y la eficacia de las condiciones de la autorización de los pesticidas neurotóxicos destinados a ser pulverizados sobre la planta.

La sugerencia viene en suma a proponer que esa dirección general: a) revise las autorizaciones de Imidacloprid para el tratamiento de semillas de maíz, cereales y patata, y prohíba su uso, o al menos formulen condiciones de utilización que prevengan los riesgos para las abejas, prohibiendo claramente su uso en las proximidades de colmenas ya instaladas y en determinados municipios o lugares en los que se entienda que debe protegerse a las abejas silvestres y otras especies polinizadoras; b) revise también las autorizaciones de Imidacloprid para simientes de remolacha, al objeto de evitar un posible daño a las abejas en caso de no recogida del cultivo por cualquier causa, exigiendo su recogida siempre en

el primer año de crecimiento de la planta, al objeto precisamente de evitar la floración y el riesgo de contaminación de la abejas; c) aplique estos criterios a cualquier otra nueva solicitud de autorización de pesticidas neurotóxicos para el tratamiento de simientes.

La sugerencia encuentra su justificación en que cuatro de las cinco autorizaciones de productos comerciales de Imidacloprid para tratamiento de semillas no se sujetan a condiciones preventivas relativas a las abejas, pero en la autorización de un quinto producto se incluye la siguiente condición: "Por la alta peligrosidad del producto para las abejas, no se establecerán colmenas próximas a los cultivos procedentes de semillas tratadas, de forma que, en su actividad de pecoreo, las abejas no puedan alcanzar a las mismas". En suma, mientras la autorización de un producto reconoce su alta peligrosidad para las abejas, las autorizaciones de otros productos semejantes ni siquiera mencionan dicha circunstancia.

Por otro lado, esa única condición establecida en uno solo de los productos de este tipo autorizados no es suficiente para proteger a las abejas, ya que si bien vincula al agricultor que pretenda instalar por sí mismo o contratar la colocación de colmenas en sus terrenos y usar esos productos, no protege al apicultor o apicultores cuyas colmenas se encuentren próximas a los terrenos de un agricultor que decida usar estos productos fitosanitarios. Con esta condición, un agricultor, siempre y cuando no ponga o contrate colmenas en sus tierras, puede usar semillas tratadas con estos productos aunque haya uno o varios apicultores cuyas explotaciones preexistentes se sitúen en las proximidades.

Por otra parte, el problema con estos productos es que al ser aplicados a las semillas, parece que acompañan a todas las fases de crecimiento de la planta, sin que se pueda evitar la presencia de la sustancia activa en el polen y el néctar. De esta forma, aun en ausencia de colmenas de apicultores en las proximidades, los cultivos de estas semillas cuando florezcan serán muy peligrosos para las abejas silvestres

(y otras especies polinizadoras), que se verán siempre afectadas, en clara contradicción con lo estipulado en el artículo 15.3.b).4º y 15.3.b).5º del Real Decreto 2163/1994, de 4 noviembre, por el que se implanta el sistema armonizado comunitario de autorización para comercializar y utilizar productos fitosanitarios.

De acuerdo con ese precepto, la autorización de un producto fitosanitario se concederá por diez años, siempre que sus sustancias activas estén inscritas en la lista comunitaria y siempre que, a la luz de los conocimientos técnicos y científicos, y como consecuencia del examen de la documentación aportada, sean utilizados conforme a los principios de las buenas prácticas fitosanitarias y los relativos a la lucha integrada, y que las consecuencias de su uso no tengan efectos nocivos, ni directa ni indirectamente, sobre la salud humana o animal, ni tengan efectos inaceptables sobre el medio ambiente, teniendo en cuenta su alcance y difusión en el medio ambiente, y la repercusión sobre las especies ajenas al objetivo. La autorización debe precisar el condicionamiento relativo a la comercialización y utilización del producto, al menos en lo destinado a asegurar el cumplimiento de lo anterior (artículo 15.2 del Real Decreto 2163/1994, de 4 de noviembre).

Las autorizaciones de estos productos en nuestro país para las simientes permiten que un agricultor pueda usar un producto fitosanitario que implica peligro para las abejas, sin proteger a éstas ni al apicultor cuya explotación sufre los efectos del producto fitosanitario, lo cual infringe el artículo 15.3 del Real Decreto 2163/1994, de 4 de noviembre. Tampoco parece coherente con sólidos principios de nuestro ordenamiento jurídico, tales como quien contamina previene y paga. o la responsabilidad extracontractual por daños.

Además, según el artículo 2 del Real Decreto 2163/1994, de 4 de noviembre, y el también artículo 2 de la Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de sanidad vegetal, la lucha integrada es la aplicación racional de una

combinación de medidas biológicas, biotecnológicas, químicas, de cultivo o de selección de vegetales, de modo que la utilización de productos fitosanitarios químicos se limite al mínimo necesario para mantener la población de la plaga en niveles inferiores a los que producirían daños o pérdidas inaceptables desde un punto de vista económico. Sin embargo, el uso de estos pesticidas es por definición sistemático y persistente, nunca consiste en un tratamiento puntual y definido. Con este tipo de pesticidas se trata todo el cultivo y durante todo su crecimiento, sin saber si en realidad será necesario, de modo que no se limita al mínimo el uso de productos fitosanitarios, sino que más bien se maximiza su utilización.

Por ello, en virtud del principio de prevención y de lucha integrada contra las plagas, unido a la alta peligrosidad para las abejas de estos productos -aceptada por todas las partes implicadas-, habría que revisar las autorizaciones de este tipo de pesticidas para semillas de maíz, cereales y patata, y prohibirlos, o al menos formular mejor sus condiciones de utilización, así como aclarar las obligaciones del usuario, prohibiendo claramente su uso en las proximidades de colmenas ya instaladas y en determinados municipios o lugares en los que se entienda que debe protegerse a las abejas silvestres.

Ciertamente que alguno de estos productos están autorizados exclusivamente para semilla de remolacha, que es una planta bienal que durante el primer año acumula las reservas (azúcar) en su raíz, y produciéndose durante el segundo año las demás fases de su desarrollo vegetativo.

Normalmente la remolacha se recolecta en el primer año, con lo que al no haber floración en principio no hay peligro para las abejas. No obstante, en opinión de esta Institución, al objeto de evitar un posible daño a las abejas en caso de no recogida del cultivo por cualquier causa (no será lo habitual pero podría suceder, es posible imaginar casos en los que no se produzca la recogida), sus autorizaciones también habrían de

condicionarse, exigiendo su recogida en el primer año de crecimiento de la planta, al objeto precisamente de evitar la floración y el riesgo de contaminación de las abejas.

Asimismo se pidió la opinión de la Dirección General de Recursos Agrícolas y Ganaderos sobre idoneidad del sistema vigente de evaluación de efectos ecotoxicológicos de estos pesticidas para el tratamiento de semillas e idoneidad de los estudios realizados sobre sus consecuencias para las abejas en el caso de la sustancia Fipronil.

Por otro lado, desde esta Institución se han pedido aclaraciones a la Dirección General de Recursos Agrícolas y Ganaderos sobre el control del cumplimiento de las condiciones de la autorización de los pesticidas neurotóxicos destinados a ser pulverizados sobre la planta, relativas a protección de las abejas, es decir sobre el cumplimiento de prohibición de aplicarlos durante la floración de los cultivos o en áreas o épocas de actividad de las abejas. Esta cuestión es clave para valorar la eficacia de las condiciones de utilización, dirigidas a proteger a las abejas, impuestas al usuario de este tipo de productos fitosanitarios.

Los productos fitosanitarios deben utilizarse adecuadamente, lo que supone el cumplimiento de las condiciones de su autorización e indicadas en su etiqueta, la aplicación de los principios de las buenas prácticas fitosanitarias y, siempre que sea posible, de los relativos a la lucha integrada (artículos 33.2 y 15 del Real Decreto 2163/1994, de 4 de noviembre, por el que se implanta el sistema armonizado comunitario de autorización para comercializar y utilizar productos fitosanitarios, y los artículos 41 y 57 de la Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de sanidad vegetal). Es decir, las condiciones de utilización, preventivas de riesgos para las abejas, son obligatorias legalmente para el usuario de estos productos, que incurrirá en responsabilidad administrativa si no las observa, aun a título de simple negligencia.

Ahora bien, cómo saben los usuarios del producto y la autoridad que vigila el cumplimento de la condición de utilización si se trata de un área y/o época de actividad de las abejas. La inspección y el control oficial de la utilización de los productos fitosanitarios, y la sanción de las infracciones, corresponde a los órganos competentes de las comunidades autónomas. Cada comunidad autónoma ha de establecer un programa de vigilancia de la correcta utilización de productos fitosanitarios, que determine, al menos, la naturaleza y frecuencia de los controles, los cuales en su caso deben ser conformes con los requisitos de información requeridos por la Comisión Europea. Dichos programas deben ser remitidos al Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino cada año, así como los resultados y datos relativos a la inspección y control de la utilización, referidos al año precedente, para que elabore la información a suministrar a la Comisión y a los demás Estados miembros (artículos 33.3, y 34.1 y 34.2 del Real Decreto 2163/1994, de 4 de noviembre). Además, el Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino ostenta la competencia de coordinación, a ejercer con programas nacionales de control, respecto de la inspección y vigilancia de la utilización de productos fitosanitarios, inspección y vigilancia que deben llevar a cabo las comunidades autónomas (artículo 47.2 de la Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de sanidad vegetal).

Esta Institución se ha interesado también en conocer qué comunidades autónomas incluían en sus programas de vigilancia 2008 y 2009 el control del cumplimiento de las condiciones de utilización de todas las presentaciones comerciales de Imidacloprid respecto a la protección de las abejas (no aplicación durante la floración de los cultivos ni en áreas o épocas de actividad de las mismas), cómo se realizaba el control en cada caso, y cuáles son los resultados obtenidos; así como las razones por las que en los parques y jardines de ámbito urbano no se estima que haya peligro para las abejas con el uso de estos productos (07010630 y 08006442).

Se ha de informar también sobre el proyecto escultórico en la Montaña de Tindaya (Fuerteventura), montaña conocida como de las Brujas, que contiene bienes declarados de interés cultural y que por sus valores naturales está incluida en la Red de Espacios Naturales Protegidos con la categoría de monumento natural, asimismo considerada Punto de interés geológico en el Inventario Tecnológico Minero de España, y zona de interés botánico y ornitológico, según el Plan de Ordenación del Territorio de Fuerteventura. Una queja de 2006 denuncia el impacto que tendrá la realización del Espacio Escultórico Interior de cincuenta metros en el centro de la montaña.

Tras las indagaciones tenemos en octubre de 2009 confirmación de que la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, órgano sustantivo de la obra, no ha aprobado todavía el proyecto para la ejecución; la consejería comunicó que, cuando se apruebe, es decir, dándolo por hecho como si no hubiera posibilidad de que la evaluación ambiental pudiera resultar de inviabilidad, incluirá en la resolución los condicionantes establecidos por la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias (COTMAC), informando a esta Institución.

Pero la cuestión está ahora precisamente en la resolución de la COTMAC, pues los condicionantes del Acuerdo de aprobación definitiva de declaración de impacto ambiental (29 de mayo de 2009) obligan a demorar las conclusiones finales hasta que sean informadas favorablemente las propuestas que han de presentar los responsables ante la citada comisión.

La COTMAC acordó aprobar definitivamente la DIA; un Informe técnico de 18 de mayo, del Servicio de Impacto Ambiental, contiene la valoración de las alegaciones presentadas, y otro de la Secretaría General Técnica, de 25 de mayo, del mismo objeto (trámite de información pública).

Como ya hemos referido en el apartado correspondiente a la evaluación de impacto ambiental, en este supuesto se trata de vigilar

sobre todo: a) la dualidad creada al haber sido designada la Consejería de Medio Ambiente como órgano sustantivo y ambiental al mismo tiempo, con la muy posible desaparición de una administración objetiva de los intereses generales, que puede desnaturalizar la organización y gestión de las relaciones y recursos que se trata de proteger y ordenar; b) que la evaluación ambiental no sea un mero 'trámite' del proyecto, sin un examen apropiado de la viabilidad ambiental, de auténtico carácter preventivo además de previo, con ponderación real y no solo formal de los impactos, incluso sopesando la posibilidad de no realizar el proyecto o "alternativa cero" (06000222).

Se tramitan varias quejas sobre vías pecuarias, de muy diferente índole (para conservarlas, modificarlas, suprimirlas o reordenarlas). Suele tratarse de investigaciones que duran años, e incluso se reabren, por ejemplo, porque la Comunidad Autónoma y el Ayuntamiento no se ponen de acuerdo y el tema no se soluciona pese a los años transcurridos; en el caso que citamos sólo las últimas resoluciones ponen de manifiesto un principio de acuerdo a través de una modificación del trazado de la vía pecuaria (0026474).

Aludimos a continuación a un supuesto sobre parques nacionales, procedente del Valedor do Pobo. Un club subacuático denuncia, con una importante base documental y argumental, el daño ambiental que sufre el Parque Nacional de las Islas Atlánticas, lo que a su juicio muestra la inactividad permanente de las administraciones gallega, española y europea.

Las investigaciones han mostrado, primero con el Organismo Autónomo Parques Nacionales (OAPN), Secretaría de Estado de Medio Rural y Agua, Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino: A) La inexistencia de un Plan rector de uso y gestión del Parque Nacional, justificada con razones insuficientes, al menos para dotar de unas directrices mínimas a un parque nacional, las directrices existentes no

formarían un sistema integral; la falta de un PRUG no implica inactividad ni falta de control pero sí que la actividad y el control siguen sin estar planificados conforme a la ley. B) No es el prestigio de quienes realizan reclamaciones el aspecto clave de éstas, sino la realidad de los hechos que se denuncian; el organismo autónomo no necesita conocer el elenco de técnicos y científicos del club reclamante para atender sus quejas; el seguimiento del ecosistema del parque requiere del ente responsable la cualificación de su personal, y que ésta sea conocida y reconocida; no los ciudadanos, éstos no necesitan ni tienen por qué ser especialistas. C) La Administración debe cumplir con la preservación del medio y la difusión de sus valores, y parece difícil alcanzar tales objetivos limitándose "simplemente" a exigir autorizaciones, pues el daño al medio se conjurará verificando que las autorizaciones son utilizadas apropiadamente. Un buque autorizado puede realizar vertidos, y entonces la Administración no cumple la encomienda. D) Que la pesca está regulada y fiscalizada por la Junta de Galicia no priva de competencia al organismo autónomo y al Parque Nacional Marítimo Terrestre de las Islas Atlánticas de Galicia para la evaluación de los planes de marisqueo (como al parecer ocurre), para el intercambio de información y para el seguimiento de las infracciones.

Por tanto, esta Institución no puede compartir con el organismo autónomo su deducción de que la queja parta de un claro desconocimiento de los asuntos expuestos. La queja puede obedecer a otras circunstancias, pero los hechos denunciados son objetivos (existen o no existen) y no dependen de la motivación del reclamante.

Por su parte, de las actuaciones habidas con la Consejería de Medio Rural, de la Junta de Galicia, deducimos que su información viene a subsanar ciertas deficiencias anteriores en los datos aportados y forma de aportarlos. No parece que haya una flagrante falta de acceso a la información ni un deplorable estado de conservación del parque en lo relativo a la denunciada explotación pesquera, pero no son los ciudadanos quienes han de aportar pruebas de los hechos que denuncian,

precisamente por falta de datos o de información. La investigación sigue en curso (08008415).

Finalmente hemos de informar acerca de la ordenación del Espacio Natural de la Sierra de Guadarrama. Los últimos informes de las dos administraciones autonómicas llevaron a concluir lo siguiente. De lo expuesto por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León pareció claro a esta Institución que el retraso no ya en la aprobación del Plan de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN) sino en el propio inicio de la tramitación y en su curso no encuentra justificación en los hechos, pues desde el inicio de la tramitación (4 de marzo de 2003) hasta el borrador de propuesta inicial presentado a los ayuntamientos afectados, el 17 de abril de 2008, en Segovia (a nuestro juicio este es el primer documento que puede llamarse de verdadero inicio del necesario debate), transcurrieron cinco años, y la descripción de actividades entretanto no apunta a un curso con una mínima fluidez e intensidad, sin siquiera medidas provisionales efectivas de protección. Al contrario, se buscaba la figura de protección "más adecuada", una expresión genérica y por tanto indiscutible, mientras que en contraste los límites sí venían claramente marcados: "velar para que en la elaboración y aprobación de los instrumentos de ordenación y planificación de los recursos se garantice la continuidad de los aprovechamientos tradicionales y el desarrollo económico de la zona, así como la participación activa de las corporaciones locales y colectivos sociales afectados".

Nada hay que oponer a la ponderación de intereses inevitablemente en conflicto, pero es evidente que la preservación de un espacio natural puede requerir detener al menos algunos de los aprovechamientos, incluso "tradicionales", y por el contrario no puede requerirse el "desarrollo económico" que sea inherentemente destructivo de los valores que se dice querer preservar. Además, no parece tenerse en cuenta que los colectivos afectados no están sólo en la población próxima, sino cabalmente en toda la ciudadanía, o sea la que se ve perjudicada por la falta de protección del

espacio natural. A contrapesar los beneficios y las cargas parece que deben dedicarse más esfuerzos y medios. En cuanto a lo informado por la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, no apuntaba a una fecha aproximada que obedezca a una mínima programación.

Sin duda más de dieciocho mil alegaciones es un número notable, pero no cabe aceptar que sea imprevisto, y dejarlo todo a una estimación indeterminada ("tan pronto se finalice el citado informe sobre las alegaciones, se remitirá a esta Institución una copia") no viene a dar respuesta a lo solicitado, que en una situación así debería ser, más claramente, reconocer que no hay previsión medianamente determinada de una fecha en que pueda estar listo ese informe sobre las alegaciones. Aunque como último trámite antes de dictar una resolución en la presente investigación se dio plazo de alegaciones a los reclamantes (Unión Sindical de Madrid Región de Comisiones Obreras), hemos tenido noticia, aún sin confirmación oficial, de haber sido recurrido ante el orden contencioso-administrativo alguno de los instrumentos de planeamiento, lo que llevaría a la suspensión de la investigación (06033419).

14.4. Aguas continentales

Si el año pasado fue anunciada la presentación de un informe monográfico sobre *Agua y ordenación del territorio* y ello sirvió para una remisión a lo que en la monografía era expuesto y analizado con detalle, en el año 2009 las investigaciones nuevas y las que han dado fin o siguen su curso han venido a alimentar una parte no menor del contenido de la monografía. Por tanto, también este año daremos noticia breve y resumida de lo acontecido en 2009, en la idea de que el informe monográfico presentado a las Cortes Generales ya hace el examen profundo y extenso que merecen las quejas sobre aguas continentales. Con todo, la

información que aquí es conveniente plasmar no deja de ser relativamente extensa.

1. Así, en lo que se refiere a aprovechamientos y concesiones (protección cuantitativa del dominio público hidráulico) se vuelve a constatar la existencia de aprovechamientos municipales que no cuentan con concesión debidamente otorgada y cuyos ayuntamientos, incluso, encuentran injusto e irregular que se les sancione por ello, mostrando resistencia a regularizar la situación y a acatar las resoluciones del organismo de cuenca al respecto (06034968, 07031453 y 07034461).

Por otra parte, el ejercicio diligente por las Confederaciones Hidrográficas de sus potestades de control respecto al cumplimiento, por parte de su titular, de las condiciones de la concesión de agua otorgada suscita varias intervenciones de esta Institución cada ejercicio. Este tipo de quejas suelen ser presentadas por vecinos o asociaciones de defensa del medio ambiente (06017181, 07020981, 07022996, 07036041 y 07022996).

Este año se han tramitado también casos de no ejecución por la Confederación Hidrográfica del Ebro de sus propias resoluciones (08019197); y no inscripción de uso privativo por disposición legal de un aprovechamiento de aguas subterráneas por no acreditar la propiedad de los terrenos (09011933).

En fin, han sido investigadas quejas relativas a Comunidades de Regantes como el pago de cuotas de mejora de infraestructuras después de la expropiación de las parcelas por el Ministerio de Fomento para construir una autovía (08003554); y de obras de modernización de regadío, ya que si bien todo comunero está obligado a adecuar la utilización de las aguas a los procedimientos que estas obras o instalaciones puedan exigir (inciso final del artículo 201.8.f) del Reglamento del dominio público hidráulico, letra añadida por el Real

Decreto 606/2003, de 23 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VIII de la Ley 29/1985, de 2 de agosto, de Aguas), parece lógico que pretenda la opción de conexión con el hidrante que resulte la más barata, sencilla y eficiente posible. Al respecto ha manifestado y fundamentado las razones por las que es mejor, en su opinión, el uso del hidrante X para su parcela. Estas alegaciones no han sido suficientemente contestadas por la comunidad de regantes (08002456); y problemas con la notificación de resoluciones por la comunidad de regantes (08000951).

Muchas otras cuestiones que han surgido en 2009 son tratadas en la monografía referida. Reseñaremos algunas de las investigaciones que se encuentran incluidas en el informe monográfico que próximamente se presentará a las Cortes Generales sobre *Agua y ordenación del territorio*. En todo caso, no es posible mencionarlas todas: sobre concesiones de agua y el problema del cálculo de la dotación en las concesiones de abastecimiento a población (9708529); sobre el reconocimiento de aprovechamientos de aguas anteriores a 1986 (entrada en vigor de la Ley de Aguas de 1985) y los aumentos de superficie regable (07030282); sobre la excesiva, anormal e inaceptable duración de los procedimientos concesionales y de reconocimiento de aprovechamientos de aguas anteriores a 1986 (07013047); sobre caudalímetros (07025195 y 9708529); sobre afecciones a acuíferos (07036041 y 9708529); sobre determinación de a quién corresponde la construcción y el mantenimiento de la red secundaria de riego de una Comunidad de Regantes (08009582).

2. En lo que se refiere a la protección cualitativa del dominio público, es decir al control de los vertidos, a la depuración de aguas residuales y a la contaminación de las aguas, cada año son numerosas las quejas relativas a los vertidos de aguas residuales no depuradas por viviendas o núcleos urbanos que persisten en el tiempo pese a la actividad sancionadora y de regularización de la Administración hidráulica. Esta

Institución se interesa por el estado de tramitación de los procedimientos sancionadores instruidos por los organismos de cuenca (a los titulares de las viviendas o al ayuntamiento), y de revisión o de revocación de la autorización según los casos.

Muchas veces los organismos de cuenca se enfrentan al problema de que la salud pública podría verse afectada (al estar implicadas las necesidades de abastecimiento y saneamiento de una población) si se dictaran -y ejecutaran- medidas cautelares dirigidas a garantizar la eficacia de la resolución final y evitar la continuación de la actividad infractora, tales como órdenes de paralización y sellado de las instalaciones de captación o vertido de aguas (artículo 119.2 del texto refundido de la Ley de Aguas), o si revocara la autorización de vertido, o declarara la caducidad de las concesiones de aguas otorgadas (artículos 104 y 105 del mismo cuerpo legal).

Por ello, esta Institución, antes que sugerir su adopción, suele pedir la opinión de la Confederación Hidrográfica respecto a la posibilidad y eficacia de adoptar alguna de las medidas citadas en el caso concreto. También solicita conocer si en alguna de las resoluciones dictadas en los procesos sancionadores instruidos, ese organismo de cuenca ha exigido de manera expresa a los responsables de los vertidos la instalación de un sistema de depuración adecuado para que los efluentes se ajusten a las condiciones exigidas por la normativa vigente, y la adopción de las medidas necesarias para minimizar el efecto del vertido sobre el cauce receptor hasta su construcción y puesta en funcionamiento. Y en caso afirmativo si se ha planteado su ejecución subsidiaria. Además, esta Institución inicia actuaciones ante el ayuntamiento competente y la comunidad autónoma que corresponda.

Estos problemas de depuración municipal insuficiente son generalizados: en 2009 tenemos en varios municipios gallegos (07011707), en núcleos de Medina del Campo (Valladolid) (0306678 y 08017822) y en

Daimiel (Ciudad Real) (es esta una investigación interesante donde se mezclan problemas de las instalaciones de depuración municipal con que las industrias de la localidad vierten a alcantarillado municipal sin el control debido, con daños a terceros; contiene un caso donde el organismo de cuenca -la Confederación Hidrográfica del Guadiana- actúa correctamente y el Ayuntamiento no (08008852). Puede encontrarse un esquema completo de nuestras actuaciones en la investigación 08008667, relativa a problemas de depuración municipal en Sigüenza (Guadalajara) y a irregularidades en la depuración en una urbanización ilegal en Fuentenovilla (Guadalajara).

Todas estas investigaciones buscan conocer si los servicios municipales saben cuál es el estado actual del problema planteado, si el municipio ha avanzado en la instalación y puesta en marcha de un sistema de depuración para el núcleo urbano y que se ajuste a la normativa de aguas; si hay cualquier otro núcleo de población cuyo sistema de depuración se encuentre en situación irregular en el término municipal, y qué medidas han adoptado o adoptarán los ayuntamientos para solucionar los problemas y lograr que la depuración de todas las aguas residuales del municipio se ajusten a la legalidad.

Habitualmente es preciso en estos casos que el Defensor del Pueblo recuerde a los ayuntamientos que el cumplimiento tanto de la ley en materia de depuración como de las resoluciones del organismo de cuenca debe ser de la máxima prioridad del municipio, donde el Ayuntamiento debe lograr una gestión de las aguas residuales respetuosa con las normas y los derechos de los ciudadanos. Naturalmente es primordial disponer de información, y así se pide a la Administración autonómica, sobre planificación de la construcción de las nuevas obras que exige la legislación.

Sobre vertidos irregulares por industrias continúan siendo muchas las investigaciones. Como hemos señalado en otros informes es habitual

que los ayuntamientos otorguen licencias de actividad a empresas que no cuentan con la preceptiva autorización de vertidos, en contra de lo previsto en el artículo 103 de la Ley de Aguas. Además, cuando las entidades locales se enteran, a través del propio organismo de cuenca, de los incumplimientos sobrevenidos de la autorización de vertido tampoco ordenan la paralización de la actividad. Tampoco las comunidades autónomas tienen siempre en cuenta los a veces cualificados y reiterados antecedentes infractores a la hora de conceder la autorización ambiental integrada y ejercer sus competencias de sustitución (0426131, 06037545, 06044137, 06047508, 07007799 y 08014131).

Ahora bien, es preciso reconocer también que la actividad sancionadora de los organismos de cuenca a menudo es poco eficaz a esos efectos. En ocasiones, se contaminan las aguas impunemente durante años (o al menos con un coste que sin duda resulta rentable al infractor) en contra del interés general y del bienestar y la salud de los vecinos, sin que los numerosísimos procedimientos administrativos de regularización y sancionadores instruidos al respecto por la Confederación Hidrográfica competente sirvan para que los responsables de los vertidos realicen las modificaciones necesarias en sus instalaciones, a fin de conseguir una adecuada depuración hasta límites autorizables o los paralicen en caso de no ser legalizables. Los ejemplos abundan y esta Institución debe recordar que las potestades de los organismos de cuenca al respecto no siempre se ejercen.

También investiga esta Institución casos de vertidos desde tierra al mar. Por ejemplo, en la bahía de Cartagena (Murcia) una investigación sigue en trámite, debe considerarse de interés y ha de ser aquí expresamente mencionada, y en consonancia la Institución sigue de cerca el asunto (08015245).

3. De otro lado, este año ha habido quejas que tampoco han tenido cabida o sólo por encima en el informe monográfico a que venimos

remitiéndonos: primero, sobre justificación de las obras hidráulicas de emergencia ante condiciones de sequía extraordinaria, una vez superadas esas condiciones. Si concurrían, como fue el caso, circunstancias de extraordinaria sequía no hay irregularidad en la decisión de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir de aprobar y ejecutar un proyecto de obras de canalización para abastecimiento de Baza (Granada) ni en la declaración de emergencia de las obras. Pero, como quiera que las obras estuvieron unos meses paralizadas y no están terminadas, es preciso un seguimiento estricto de éstas y su ajuste a la causa que justificó su tramitación excepcional y la declaración de emergencia, o, en su caso, determinar cuál es la causa que las justifica al día de hoy.

De los informes del organismo de cuenca se desprende que el proyecto encontraba su justificación y era de emergencia por las condiciones de extraordinaria sequía de 2006 que podían desabastecer la población de Baza. Sin embargo, parece que en ningún momento desde que se aprobó el proyecto hasta ahora ha habido tales restricciones en el abastecimiento de Baza, y las obras todavía no han sido terminadas. Por tanto, si esas circunstancias han cambiado en algún momento antes o durante la ejecución, entonces quizás el proyecto ya no tiene justificación o debe modificarse, al haber devenido inútil.

También es posible que siga teniéndola, o que el avanzado estado de ejecución de las obras aconseje terminarlas, pese a que no se mantengan las iniciales condiciones de sequía, como una garantía en caso de que se repitan. Téngase en cuenta que este caso parece ser un ejemplo de cómo en ocasiones los proyectos de infraestructuras, incluso tramitados por la vía de urgencia, pueden no servir para solucionar un problema coyuntural de sequía, pues pese a su tramitación excepcional se demoran demasiado en el tiempo y llegan tarde (07025361).

Otra queja no mencionada en el monográfico es la 06033047 sobre actuaciones en cauces y zona de servidumbre y policía, en la que tratamos

la edificación irregular (sin autorización) ni sanción por el organismo de cuenca de una nave en zona de servidumbre del arroyo de la Toba en Rosal de la Frontera (Huelva). La Agencia Andaluza del Agua archivó las actuaciones previas de 2006, al considerar que los competentes son los organismos con competencias en el ordenamiento urbanístico, al estar situada la nave en zona declarada como zona urbana.

A juicio del Defensor del Pueblo, las obras en zona de servidumbre y policía se rigen por lo establecido en el articulo 6 del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, y en el Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del dominio público hidráulico, y están siempre sometidas a autorización del organismo de cuenca. Las actuaciones en cauces públicos situados en zonas urbanas cuya proyección, financiación y ejecución corresponde a las autoridades competentes en materia de ordenación del territorio y urbanismo, a las que se refiere el artículo 28.4 de la Ley 10/2001, de 5 de julio, del Plan Hidrológico Nacional, son las de limpieza, mantenimiento, encauzamiento y/o defensa (no las edificaciones en zonas de servidumbre y policía), y en cualquier caso necesitan también autorización del organismo de cuenca En consecuencia, la Agencia Andaluza del Agua no puede inhibirse ante este tipo de infracciones, por mucho que estén generalizadas en una determinada zona urbana, sino que debe ejercer con diligencia y eficacia sus potestades de control, investigación, exigencia de regularización y sanción sobre todas las presuntas infracciones de las que tenga conocimiento.

El hecho de que existan edificaciones a ambos lados del arroyo de la Toba a su paso por la localidad en zona de servidumbre, no cambia en nada lo anterior. No se olvide que si bien es posible que muchas de las infracciones cometidas hayan prescrito, no tiene por qué ocurrir lo mismo con las obligaciones de restitución y reparación de posibles daños causados al dominio público hidráulico.

La Agencia Andaluza del Agua contesta que dado que el arroyo de la Toba, a su paso por el municipio, se encuentra encauzado mediante un canal rectangular de hormigón y sus márgenes forman parte del entramado de calles del pueblo, encontrándose asimismo totalmente urbanizadas, parece claro que los fines de la zona de servidumbre no se ven conculcados por las construcciones realizadas puesto que: no hay alteración del ecosistema fluvial al situarse la construcción en un entorno urbano y en un cauce canalizado y hormigonado; no es pensable que pueda afectar al varado o amarre de embarcaciones, y tampoco afecta al paso público peatonal, se localizan en el interior del casco urbano en el que la movilidad peatonal está garantizada. De llevarse a cabo, con todas sus consecuencias, la restitución de las cosas a su estado original, ello implicaría el derribo de las construcciones, con graves consecuencias económicas y sociales, desproporcionadas a las mejoras en la protección del dominio público.

Esta Institución considera razonable ponderar en este caso concreto los perjuicios de la restitución de las cosas a su estado original y los escasos beneficios que supondría para el dominio público en un entorno urbanizado, y que por tal razón la Agencia no ejerza su potestad administrativa.

Ahora bien, esta Institución también cree que pone de manifiesto el fracaso de la Administración hidráulica a la hora de detectar muchas infracciones, y sancionarlas, es decir, su fracaso en hacer cumplir la ley. Es también un claro reflejo del grave hecho de que muchas infracciones prescriben porque los organismos de cuenca no ejercen a tiempo sus potestades. En especial, cuando hay construcciones, zonas urbanas y/o promociones urbanísticas de por medio, esta Institución constata con demasiada frecuencia que los organismos de cuenca fracasan en sus funciones.

En síntesis, esta Institución se pregunta cómo es posible que las construcciones en zona de servidumbre y policía en un núcleo urbano sin autorización se hayan generalizado a lo largo de los años sin que nada haya sucedido, sin que el organismo de cuenca se haya siquiera enterado.

La Agencia Andaluza del Agua (y todos los organismos de cuenca) debe ejercer debida y diligentemente sus potestades de control, investigación, exigencia de regularización y sanción sobre todas aquellas presuntas infracciones de las que tenga conocimiento, y en concreto de vigilar debidamente el dominio público y sus zonas de protección para así detectar las presuntas infracciones cometidas, e incoar los procedimientos sancionadores que correspondan con la mayor diligencia y brevedad posibles, al objeto de que las infracciones contra el dominio público hidráulico no se prolonguen en el tiempo, las cosas sean restituidas a su estado anterior con rapidez, y las acciones punibles no queden sin castigo ni pueda percibirse por la ciudadanía impunidad.

Remitimos al apartado de disciplina urbanística para un examen de otras investigaciones sobre el papel de los organismo de cuenca ante construcciones en zona de servidumbre y policía sin su autorización, y sobre la restitución de las cosas a su estado original (06033047).

Respecto de las obras municipales (es decir, las promovidas por el propio ayuntamiento) en zonas de servidumbre de cauces, es preciso aclarar que no corresponde a la Confederación Hidrográfica la comprobación de si los terrenos han sido expropiados, son propiedad municipal o pertenecen a propietarios privados a los que se haya pedido consentimiento para la realización de las obras, porque para el otorgamiento de la autorización la Administración hidráulica ha de considerar criterios hidrológicos, hidráulicos y ambientales, no sobre titularidad dominical (salvo en cuestiones meramente instrumentales). La condición de que las autorizaciones son otorgadas sin perjuicio de terceros y dejando a salvo el derecho de propiedad, responsabiliza al autorizado, él

es quien debe tener debidamente solucionados antes del comienzo de las obras que se soliciten todos los aspectos jurídicos, sean relacionados con la propiedad de los terrenos o de otra índole. En consecuencia, las presuntas afecciones y daños causados a una propiedad de manera irregular, por no estar previstos en el proyecto ni haber mediado reparación alguna, y la presunta irregularidad de llevar a cabo una urbanización de las márgenes sin previa expropiación de los terrenos, son responsabilidad exclusiva del promotor de las obras, en última instancia el Ayuntamiento, en este caso el de Castrocontrigo (León), y no la Confederación Hidrográfica del Duero (07012411).

Otro ejemplo de la dificultad de restituir los terrenos y de la falta de ejercicio diligente por el organismo de cuenca de sus potestades es el de la Confederación Hidrográfica del Ebro, que tarda más de once años desde que dictó la primera resolución en determinar que cumplirla es técnica y económicamente inviable, así como ambientalmente inconveniente acabar con un embalsamiento.

Si la Confederación Hidrográfica del Ebro hubiera ejercido sus potestades de ejecución forzosa y sanción en tiempo, y con mayor diligencia, todo ello en orden a que fuera cumplida la Resolución de julio de 1998, las reacciones de la Comunidad de Regantes de Luceni (Zaragoza), y del Instituto Aragonés del Agua y de sus propios servicios técnicos se hubieran producido antes, y antes también se habría concluido que el cumplimiento de la resolución era imposible e inconveniente, con lo que los perjuicios para el autor de la queja hubieran sido menores, así como la indemnización que le corresponda una vez se depure la responsabilidad patrimonial, que a nuestro juicio no es únicamente de la Comunidad de Regantes de Luceni, sino también de la Confederación Hidrográfica del Ebro por no ejercer debidamente sus potestades. Resulta que a la transformación de las tierras de cultivo en un humedal de valor ambiental no es responsabilidad de sus propietarios,

sino de la Comunidad de Regantes de Luceni y de la Confederación Hidrográfica (08019197).

Encontramos también un muy claro ejemplo de la dificultad de restituir los terrenos a su estado anterior si la mercantil infractora no coopera, lo que es frecuente; y de los problemas en la imposición de las multas coercitivas y la ejecución subsidiaria.

La última contestación de la Confederación del Cantábrico viene a decir que la empresa TRAGSA entregó un estudio de las medidas de restauración necesarias que sirviera para, mediante un procedimiento de ejecución subsidiaria, llevar a cabo la reposición de las cosas a su primitivo estado, retirando unos depósitos y reparando el daño causado al dominio público hidráulico; se cuantificaba en 240.073,36 € el coste de restitución, donde quedaba incluida la obligación de retirar los depósitos de las zonas de servidumbre y policía, coste que no se puede incluir en los daños al dominio público hidráulico aunque sí aparecen detallados desde el pliego de cargos por ser determinantes para la calificación de la infracción.

Ahora, el organismo de cuenca está reconsiderando el estudio aportado por TRAGSA, a fin de definir de forma precisa cuál es el coste de restitución del dominio público hidráulico y separadamente cuál el de las zonas de servidumbre y policía, por la simple razón de que el Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo estima en parte un recurso de la empresa minera sancionada contra una multa coercitiva.

La sentencia estima desproporcionada una multa que excede de la obligación que pretende cumplirse (el importe de la multa coercitiva era de 12.020,24 € y los daños al dominio público hidráulico fueron valorados en su momento por los técnicos de la Comisaría de Aguas en 11.077,85 €). Sin embargo la resolución sancionadora establecía también la obligación

de retirar los depósitos de las zonas de servidumbre y policía, con un coste que no se puede incluir en los daños al dominio público hidráulico.

El organismo de cuenca está ahora elaborando un estudio jurídico que, validado por la Abogacía del Estado en Asturias, permita determinar el modo de proceder en este y otros supuestos similares, tanto para la imposición de las multas coercitivas como para los procedimientos de ejecución subsidiaria. En definitiva, ha de reconocerse que sin la colaboración de la mercantil, sancionada administrativamente por daños, la Administración ha de actuar con suma claridad y rigor, pues no es posible entender cómo en los tribunales no se ha argumentado resuelta y rotundamente acerca de cuál es el coste de todas las obras de restauración (0207054).

Tampoco se menciona en el informe monográfico la siguiente investigación, que tiene dos temas: a) la tardanza en la instrucción de los procedimientos sancionadores (incumplimiento del deber legal de incoar los procedimientos sancionadores con la mayor diligencia y brevedad posibles, al objeto de que las infracciones contra el dominio público hidráulico no se prolonguen, las cosas sean restituidas a su estado anterior con rapidez, y las acciones punibles no queden sin castigo ni pueda percibirse impunidad por la ciudadanía); y b) los casos de concurso de infracciones o de normas. Sugerimos a la Confederación Hidrográfica del Júcar que los órganos instructores de los procedimientos sancionadores tengan en cuenta en toda su complejidad los casos en los que se produzcan concursos de normas sancionadoras o concursos de infracciones (08006104).

Preocupa también a esta Institución la anulación por los tribunales de sanciones impuestas por las Confederaciones Hidrográficas al estimar insuficientes (y por tanto infringir la presunción de inocencia) las pruebas de cargo aportadas en la instrucción del procedimiento.

Por ejemplo, para llegar a la conclusión referida a la cantidad de agua realmente utilizada, el Tribunal Superior de Justicia de Extremadura estima necesaria una comprobación técnica con las debidas garantías, y no meramente una aproximación. No basta una simple estimación sino que debe acreditarse por algún medio fidedigno la cuantía utilizada, máxime cuando la parte contradice por otros medios la tesis de la confederación e incluso solicita una medición real, a la que la Administración se negó. Si no hay prueba directa, sino una presunción, se precisa un enlace directo, según las reglas ordinarias del saber, con la conclusión (07025195).

En otro caso parecido, el Tribunal Superior de Justicia de Madrid entiende que la resolución sancionadora no puede declarar como hechos probados el "alumbramiento de aguas subterráneas producido por una explotación de áridos por debajo del nivel freático sin autorización administrativa de este organismo", porque el hecho denunciado por el Guarda Mayor Fluvial es "extracción de áridos por debajo del nivel freático fuera de la zona de policía". Para el Tribunal no coinciden los hechos denunciados por el Guarda Mayor Fluvial con los hechos por los que la Confederación Hidrográfica del Tajo incoó el expediente sancionador y sancionó a la recurrente, con lo cual al concurrir error en la calificación de los hechos imputados se infringe el principio de culpabilidad (0418652).

Una instrucción respetuosa con las garantías es imprescindible para proteger adecuadamente el dominio público de las infracciones que contra él puedan cometerse y a ese respecto los organismos de cuenca no deberían escatimar ni esfuerzos ni medios dirigidos a la debida formación de sus funcionarios y agentes.

También han sido investigadas quejas sobre la persistente ineficacia del procedimiento sancionador en materia de aguas, que han dado lugar a un estudio sobre el concepto de vertido (05017344); quejas que no se ven atendidas por la Administración en el sentido sugerido por esta

Institución, como cuando no acepta la sugerencia de celebrar un convenio de colaboración para actuar sobre la inestabilidad de un talud entre el municipio y el río Guadalquivir, que permitiría frenar el deterioro del entorno de la zona (05019916).

4. Finalmente, en 2009 han sido frecuentes las quejas sobre solicitud de limpieza y acondicionamiento de cauce, como todos los años, la mayoría de las cuales no son admitidas. Hay algunas llamativas, como cuando la solicitante de la limpieza y acondicionamiento del cauce es una empresa constructora de una urbanización que ha sido denunciada por la Guardería Fluvial por la invasión de la zona de servidumbre de ese mismo cauce en ese mismo sitio (y en otros).

Esta es una práctica que viene siendo habitual en los operadores urbanísticos y que en muchas ocasiones cuenta con el visto bueno o el consentimiento por omisión de las autoridades de urbanismo, que consienten construcciones en zonas inundables, y trasladan posteriormente el problema y las responsabilidades a los organismos de cuenca por "falta de limpieza de los cauces". La actitud de algunas constructoras y ayuntamientos en estos casos resulta inadmisible (08023649). Ha habido otras quejas menos llamativas pero que también provienen de solicitudes de limpieza y/o acondicionamiento de cauce y que tampoco han sido admitidas (08018733, 08018915, 09006565 y 09006915).

14.5. Mar, costas y puertos

14.5.1. Mar y costas

Sobre el mar territorial y la zona marítimo-terrestre sigue en trámite la investigación iniciada en 2007 acerca de la actuación de las administraciones sobre actividades contaminantes aledañas a la ría de

Huelva, realizadas por una planta industrial de producción de fertilizantes. La Institución, como consecuencia de la publicación de noticias en determinados medios de comunicación, tuvo conocimiento en 2007 de las preocupaciones que unas balsas de fosfoyesos están causando en colectivos ciudadanos de la provincia de Huelva. Los técnicos que habían elaborado un informe para una asociación ecologista, con mediciones de radioactividad, detectaron índices de radiación superiores al máximo permitido en las balsas situadas en las inmediaciones del río Tinto. Al parecer estas balsas contendrían, además de yeso y elementos radiactivos, una gran concentración de metales pesados (arsénico, cadmio, plomo y cinc entre otros), y ácidos libres.

La balsa recibió en mayo de 1998, accidentalmente, 130 toneladas de cenizas radiactivas, procedentes de la empresa Acerinox. Los medios informaban que se había realizado la construcción de una balsa de 300 ha con un sistema que hace recircular el agua ácida, para que no se vertiera directamente en la ría, puesto que este agua contendría dosis (de cromo, cobre, arsénico y cinc) dos y hasta tres veces más altas que las permitidas en la normativa de residuos; pero, a pesar de esto, la marea alta y la lluvia arrastrarían hasta la ría los lodos de las antiguas balsas, como siempre. El viento S-SW arrastra gas radón 222 y una nube blanca de partículas contaminantes, que llega con facilidad a los cultivos cercanos y a las zonas habitadas, puesto que las balsas de fosfoyesos se encuentran a escasos metros de la ciudad de Huelva. El Consejo de Seguridad Nuclear había estimado necesario cubrir las balsas con material arcilloso para evitar las emanaciones de gas, lo que al parecer por entonces todavía no se había realizado.

Abierta de oficio una investigación por el Defensor del Pueblo, apoyada por varias quejas ciudadanas y de colectivos ecologistas, se obtuvo información del Consejo de Seguridad Nuclear (Dirección Técnica de Protección Radiológica), de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía y del Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

De la información recibida se desprende que el fosfoyeso, en su totalidad, se transporta desde las plantas de producción a las balsas de decantación por bombeo en suspensión de agua dulce, con un máximo de fosfoyeso en suspensión del 20 por 100.

Una vez decantado el fosfoyeso, el agua de bombeo se vuelve a recircular hacia la planta formando un ciclo cerrado. Este nuevo sistema de recirculación con agua dulce supone una notable mejora respecto del anterior proceso de transporte, pues hasta 1997 las aguas de bombeo (que eran tomadas del estuario) se vertían posteriormente a dicho medio, transportando en disolución y suspensión una fracción no despreciable de la radiactividad originalmente presente en el fosfoyeso. Adicionalmente, hasta 1997 un 20 por 100 del fosfoyeso generado se vertía directamente en el estuario del río Odiel, aprovechando los períodos de marea baja, algo que ahora no ocurre.

Por este motivo, tal y como sostiene el Consejo de Seguridad Nuclear, el riesgo de que se contaminen las aguas de la zona parece en la actualidad mínimo ya que la anulación de vertidos a la ría ha supuesto para la zona una situación radiológica claramente más favorable. En cuanto a la búsqueda de soluciones para las balsas por las administraciones, la solución de restaurarlas mediante un recubrimiento adecuado de los depósitos de fosfoyeso, con una cubierta superior vegetal y consiguiente repoblación de la zona, se ha considerado adecuada desde el punto de vista radiológico por el Consejo de Seguridad Nuclear, que es el organismo competente para realizar tal evaluación. Pero aún había cuestiones pendientes en la restauración de las balsas de fosfoyesos ya en desuso.

Es preciso dejar bien sentado que esta Institución no investiga el comportamiento de empresas como EGMASA o Acerinox, que son de titularidad privada, sino que el objeto de las indagaciones es la actuación del Consejo de Seguridad Nuclear, de la Junta de Andalucía. y del

Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino. Conforme a las especiales funciones de esta Institución, no declara derechos ni obligaciones de los particulares sino que investiga si el proceder de una Administración Pública, en relación con los derechos fundamentales del título I de la Constitución Española (entre los que se encuentra el derecho a un medio ambiente adecuado), se ha ajustado a la legalidad vigente. De ahí que, de conformidad con el artículo 22.2 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, las investigaciones y los trámites que realiza la Institución deban verificarse dentro de la más absoluta reserva, tanto respecto de los particulares como de las dependencias y demás organismos públicos, sin perjuicio de las consideraciones que el Defensor del Pueblo incluya en sus informes a las Cortes Generales.

Los últimos avances en la investigación muestran que no son positivos, es decir que de hecho son retrocesos en la situación, salvo respecto de la radioactividad. En resumen, en los últimos informes oficiales recibidos encontramos indicios de grave irregularidad en que estaría incurriendo la Junta de Andalucía pues, a través del Defensor del Pueblo Andaluz, esta Institución sabe que la Administración autonómica otorgó el 29 de abril de 2008, a la mercantil Fertiberia, S. A., la autorización ambiental integrada (en adelante AAI) para el ejercicio de la actividad de fabricación de ácido fosfórico y abonos fosfatados en Huelva, pese a tener la Junta de Andalucía conocimiento de que había sido declarada caducada la concesión con que contaba la fábrica para ocupar una zona de dominio público marítimo-terrestre.

De otro lado, la Administración General del Estado no ha logrado hasta el momento actuar con eficacia, por una demora excesiva en los procedimientos que le competen, como un decisivo informe desfavorable de la Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar que llegó a la Junta de Andalucía cuando la AAI ya había sido otorgada (exactamente: el mismo día en que fue otorgada). El Defensor del Pueblo encuentra aquí varios incumplimientos del deber que tienen ambas administraciones,

estatal y autonómica, de ajustar sus relaciones recíprocas a una buena información mutua, a coordinarse y respetar sus competencias. La dilación de la Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar no justifica el otorgamiento de la AAI porque, sobre todo, la Administración autonómica no ha dejado bien sentado en este documento que la eficacia de la AAI queda demorada hasta disponer de una nueva concesión del dominio público marítimo-terrestre.

A juicio del Defensor del Pueblo, este tipo de prácticas, que favorecen a los titulares de agentes contaminantes y perjudican el entorno, malogran el sistema previsto en la ley sobre autorizaciones ambientales integradas, que dejan de cumplir su función integradora (en este caso la supervisión industrial competencia de la Junta y la ocupación de la costa competencia del Estado) desagregando cuestiones que deberían mantenerse unidas.

En primer lugar la Junta de Andalucía, en dos informes a nuestro juicio muy defectuosos, aduce que como el derecho de ocupación del dominio público marítimo-terrestre se extingue una vez declarada la caducidad de la concesión de ocupación, tal extinción del derecho de ocupación llevaría a que Fertiberia no podría efectuar la deposición de los fosfoyesos y, por tanto, dejaría sin efecto la autorización ambiental integrada AAI. Esto es muy cierto y precisamente por ello el Defensor del Pueblo recomendaba y recomienda la anulación de la autorización ambiental integrada, o cuando menos la suspensión cautelar de su eficacia.

Repárese en que, por ejemplo, mediante la AAI la mercantil ha adquirido facultades y derechos careciendo de, al menos, un requisito esencial para su adquisición (artículo 62.1.f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre), como la propia Junta reconoce al afirmar que la mercantil no podría efectuar la deposición de los fosfoyesos sin ocupar el dominio público marítimo-terrestre, o sea que la AAI reconoce el derecho a efectuar

tal deposición resultando que no hay concesión sobre el litoral (ha sido caducada), luego la AAI sería radicalmente nula.

Pero la Consejería de Medio Ambiente argumenta en el sentido de no integrar la acción ambiental y permitir la prosecución de una actividad amparada por una AAI que he dejado sin integrar nada menos que un elemento sustancial, la ocupación del dominio público marítimo-terrestre (dpm-t), donde actualmente ya no hay derecho de ocupación; tan sustancial como que no ocupar el dpm-t llevaría a que Fertiberia no podría efectuar la deposición de los fosfoyesos y, por tanto, dejaría sin efecto la autorización ambiental integrada AAI, o sea el reconocimiento de la invalidez de la AAI. En estos momentos se estudia la posibilidad de apelar a otras instancias ambientales para advertir sobre la gravedad de la actitud (sustancialmente pasiva y tolerante con la empresa) de la Junta de Andalucía, que consideramos no amparada por la ley, contra la apariencia de legalidad construida por la Administración autonómica.

El modo de razonar de la consejería muestra cómo reconoce tácitamente su propia contradicción, lo cual por lo demás le sirve para, retorciendo el sentido de la ley, justificar su decisión: la posibilidad de revocación de la AAI se prevé en caso de infracciones muy graves en el ejercicio de la actividad, y como la instalación no ha cometido ninguna infracción tipificada en el articulo 131 de la Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental (incumplimiento de la condiciones de la autorización, que [lamentable e ilegalmente a juicio del Defensor del Pueblo] no incluyen las condiciones para la ocupación del dominio público marítimo-terrestre), entonces no hay posibilidad de revocación de la autorización acogiéndose a la Ley 7/2007, de 9 de julio. En conclusión, la Junta se vale de su incumplimiento para argumentar que la empresa tampoco está incumpliendo, pues precisamente no figura la condición (esencial, sustancial, sine qua non) que sí está incumpliendo.

De otro lado, la Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar (Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino) indica que Fertiberia propone el 11 de marzo de 2009 un calendario para el cese definitivo de la actividad (50 por 100 antes del 1 de abril de 2009 -ya ejecutado-, mediante clausura de dos de las cuatro plantas, y cese definitivo antes del 31 de diciembre de 2012).

En cuanto a las actuaciones de restauración de la zona, Fertiberia remitió también los planes de revegetación en dos grandes parcelas, de 211 y 238 ha respectivamente, en que se dividen las balsas de fosfoyesos. La dirección general considera necesario realizar otros estudios de caracterización y diagnóstico de los terrenos afectados. Pero no es Fertiberia quien los hace sino la propia dirección general, que encomienda en mayo de 2009 a TRAGSATEC su elaboración.

También se ha instado la ejecución provisional de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 27 de julio de 2007, que ratifica la Orden Ministerial de 27 de noviembre de 2003, que declaró la caducidad de la concesión de dominio público marítimo-terrestre.

Finalmente, respecto de un punto clave, las razones por las que se produjo una dilación de nueve meses en la emisión del informe de la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación, por la Dirección General y en su remisión a la Delegación Provincial en Huelva de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía; dice la dirección general que “de la documentación obrante en el expediente no pueden afirmarse las razones exactas por las que se produjo esta dilación”, si bien las explica por la (innegable pero no insuperable) complejidad del expediente, tanto desde el punto de vista técnico como económico y social, lo que ha motivado el largo historial de resoluciones administrativas y judiciales, así como el intercambio de comunicaciones con la empresa para hacerlas efectivas.

Esta justificación no resulta aceptable. La situación de los últimos dieciocho o veinticuatro meses es de gran claridad en lo técnico-jurídico, y así las cosas ante una situación de indecisión, vale que se adopten medidas rápidas a favor de la empresa, pero las medidas cautelares a favor del dominio público y del ambiente general también han de ser rápidas y efectivas.

Finalmente la Presidencia del Consejo de Seguridad Nuclear remite un informe indicando, en síntesis, que el cumplimiento por la Empresa de Gestión Medioambiental de Andalucía, S. A. (EGMASA) de las nuevas condiciones exigidas por el Consejo, en reunión de 4 de febrero de 2009, es el siguiente: De cinco condiciones se consideran cumplidas cuatro, aunque en una de ellas queda pendiente un análisis de funcionamiento hidrogeológico ya que está sometido a un plazo superior; la restante no se aplica hasta 2 años después de la finalización de las obras.

Por último, dentro del marco del artículo 35 del Tratado de Euratom, una representación de la Dirección General de Transportes y Energía (DG-TREN) de la Comisión Europea (4 expertos en vigilancia radiológica ambiental) verificó la situación y actividades de vigilancia en los terrenos del Centro de Recuperación de Inertes CRI-9, sobre la que existe una nota informativa de 18 de septiembre de 2009, publicada en la página web del Consejo de Seguridad Nuclear. En ella viene a informarse de que el equipo trasladó como conclusión general y preliminar que los estudios radiológicos y los programas de vigilancia establecidos son adecuados y eficaces.

Los servicios de la Comisión publicarán un informe técnico detallado. Además, la Sección 6ª, Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid tramita el recurso 132/2009, interpuesto por EGMASA contra la Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Turismo y

Comercio, de 30 de enero de 2008, sobre los aspectos técnicos planteados mediante recurso de alzada de la propia EGMASA.

En este aspecto del asunto, el Defensor del Pueblo no puede ya intervenir hasta que el poder judicial se pronuncie definitivamente (artículo 17.2 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo). No obstante cabe informar de que los resultados muestran que la contaminación permanece limitada a las proximidades de los frentes de inertizado, si bien se debe mantener el programa de vigilancia y las barreras para asegurar el confinamiento a largo plazo de la contaminación.

En lo que se refiere a las balsas de fosfoyeso, según un estudio elaborado por las Universidades de Huelva y Sevilla, los valores de radón sobre las zonas rehabilitadas son equiparables al fondo natural, por lo que el eventual impacto radiológico en la población, así como en los trabajadores del entorno de las balsas, causado por los apilamientos de fosfoyeso está por debajo de los límites fijados en la normativa vigente (07010721, 07013937, 08011802 y 08012252).

Sobre el litoral no portuario hemos de informar este año, una vez más, acerca del desorden administrativo existente en algunos lugares. Sirva de ejemplo las razones aducidas por la Administración para justificar el retraso en reaccionar ante posibles infracciones tales como que una denuncia es presentada en abril de 2005, con algunas construcciones en curso en zona que podría ser de protección, pero aún es hoy el día (otoño 2009) en que a la Administración autonómica de costas no es que sólo le falte por averiguar los titulares inscritos en el Registro de la Propiedad, ni por confirmar la existencia de inscripción de los apartamentos turísticos; tampoco es que haya pedido ya esta información al Registro, sino que es julio de 2009 y sólo "va a proceder a solicitar esta información". Esta Institución no encuentra aquí señal alguna de

funcionamiento no ya eficaz sino mínimamente diligente. Prosiguen pues las actuaciones.

Para empezar, que sepamos nunca fue dictada una orden de suspensión de las obras en curso que carecieran de autorización autonómica si se encontraban en zona de protección conforme al deslinde de dominio público marítimo-terrestre vigente en el momento de solicitarse la licencia municipal de obras, o de la autorización autonómica, o de iniciarse las obras. La siguiente cuestión a dilucidar sería por tanto ésta.

Conviene también aclarar y dejar sentado que no se han construido las manzanas que tienen aún por finalizar los expedientes de autorización. En suma, y dadas las circunstancias y la oscuridad en cuanto a los datos, esta Institución no puede tener por bastante una manifestación como "... una vez finalizadas las actuaciones previas, y cuando por turno le corresponda, si se estima que presuntamente se ha cometido infracción, se iniciará el procedimiento sancionador...", que ha de ser tenida por puramente formularia y sin verdadero contenido.

En fin, el informe recibido no refuta que a la entrada en vigor de la Ley de Costas la zona no era suelo urbano, ni urbanizable con plan parcial en ejecución; la anchura de la zona de servidumbre era pues de 100 m. Téngase presente que estamos ante un caso de edificaciones en zona de protección litoral en franja costera (Alboraya, tramo entre el límite con Valencia y la desembocadura de la acequia del Mar), a veinte metros de la línea de ribera, con actuaciones previas abiertas por la construcción de once manzanas en desarrollo de un Plan de reforma interior, ahora con diez manzanas en ejecución o totalmente terminadas a 18 de septiembre de 2008 (07016145).

Otro grupo de quejas, no admitidas a trámite por el momento, se refiere al deslinde en Empuriabrava (Girona) -más de sesenta escritos casi

idénticos, salvo dos-, se trata en realidad de alegaciones al deslinde en trámite. Pero justamente por ello, por tratarse de alegaciones a un deslinde todavía en trámite (alegaciones generales, genéricas y sobre un modelo), esta Institución no puede intervenir entretanto la Administración no resuelva en consideración a tales alegaciones, que deberían hacer referencia a problemas determinados y referidos al propio interés y derecho de los reclamantes y no sólo a defectos en general.

No consideramos que, dada la publicidad del asunto, los defectos en algunas notificaciones personales hayan podido causar indefensión material, y hemos de presumir que los reclamantes se ocupan de advertir, si ha habido defecto, a la Administración cuál debe ser el domicilio apropiado para notificaciones.

Por otro lado, no podemos compartir buena parte de los argumentos, en particular los referidos a las competencias de la Administración del Estado frente a la competencia autonómica, en una interpretación en las quejas que no consideramos correcta, aunque tal cuestión y las demás quedarían a dilucidar ulteriormente, caso de que se decida reformular la queja una vez la Administración resuelva sobre el deslinde.

Otra cuestión muy clara es que no es la Administración la que establece la servidumbre de tránsito de 6 metros, sino que propiamente lo hace la ley misma; la Administración determina, con arreglo a la ley, la línea oficial de ribera del mar, desde donde se miden la franja de los 6 m. Finalmente, tras la resolución del deslinde cabe impugnarlo judicialmente, en vía civil ordinaria o en vía contencioso-administrativa.

En suma, cuantos defectos hayan podido producirse son aún subsanables, no encontramos por el momento causa de nulidad radical y se trata ahora de rectificar errores en donde corresponde, que es ante la Administración de costas y no todavía ante el Defensor del Pueblo.

(09018922, y otras sesenta y cinco más). Las que contienen un tipo de alegaciones distinto tampoco hacen que las quejas puedan ser admitidas a trámite.

No es posible por el momento admitir a trámite quejas por deslindes en trámite donde las irregularidades se denuncian genéricamente y con fundamento que esta Institución no comparte. Insistimos pues, en que resulta indudable el efecto de la Ley de Costas sobre la propiedad; pero la determinación arbitraria de la línea de deslinde del dominio publico, según conoce esta Institución, es indefectiblemente rechazada por los tribunales allí donde es comprobada; no cabe admitir que haya un generalizado uso abusivo de la potestad de deslinde, ni ninguna aplicación retroactiva de la ley, como tampoco desafectaciones arbitrarias.

En conclusión, es un grave error considerar que la Ley de Costas es 'retroactiva' -ello es simplemente incierto- o que permite que sean dictados actos retroactivos -asimismo incierto. El error es grave porque da pie a pensar en aún más graves trasgresiones de los derechos adquiridos de los particulares, algo que asimismo no está permitido por la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas, si no es por los modos legales y constitucionales comúnmente admitidos; a su vez, la ley no es en sí misma portadora de confiscaciones (apropiaciones sin indemnización) y no declara ilegales las construcciones anteriores a su entrada en vigor, ni sanciona hechos anteriores no tipificados previamente.

Esta Institución recibe quejas, no especialmente numerosas, sobre esos asuntos, quejas que en su mayoría ni siquiera pueden ser admitidas a trámite por falta de fundamento o de indicios de que la Administración de costas actúe irregularmente. Aunque puede transmitirse la idea de más defenderse a la Administración que al ciudadano, impresión errónea, pues cuando hay vulneración de derechos esta Institución admite a trámite las quejas, y las inadmite cuando no se constata que tales derechos, alegados por los reclamantes, efectivamente existan o estén siendo transgredidos.

La Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas, supone un inestimable beneficio para la generalidad de los ciudadanos, es decir que la desaparición de ocupaciones privativas indebidas en el litoral sin duda perjudica la situación de ciertos particulares (pero no es un perjuicio sin contraprestación), mas por el contrario beneficia a todos los demás, de modo que admitir que la Administración de costas funciona correctamente no supone "defensa de la Administración" sino reconocer un beneficio a la ciudadanía en general, que es la destinataria de los derechos de usar libre y gratuitamente del litoral y de disfrutar de los valores naturales que éste guarda, entre los más altos de nuestro país.

Tampoco es exacta, en relación con decisiones de la Unión Europea, que la interpretación que algunos reclamantes hacen del Parlamento, cuando pide a las autoridades españolas que velen por que ningún acto administrativo que obligue a un ciudadano a ceder su propiedad privada adquirida legítimamente encuentre fundamento en ley adoptada después de la fecha de construcción; el Parlamento no puede estar refiriéndose a expropiaciones, comisos u otro tipo de privaciones singulares imperativamente acordadas que tienen lugar -siempre mediante compensación- con arreglo a la Constitución, las leyes y sin infracción del principio de irretroactividad de los actos administrativos.

El Parlamento opina que quienes han adquirido de buena fe una propiedad y se han encontrado con que es declarada ilegal, deben tener derecho a obtener una indemnización adecuada a través de los órganos jurisdiccionales españoles; pero ello ciertamente sólo puede ocurrir asimismo con arreglo a las leyes, y que la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas no contiene disposición alguna que declare 'ilegales' construcciones anteriores a su vigencia, salvo que lo fueran desde su construcción (por falta de licencia municipal, de autorización autonómica o estatal) o que ocurra que ese uso, no la construcción, pasa a quedar prohibido, lo que no implica que sea 'ilegal'; a su vez, la Ley de Costas no

extingue la acción de un comprador de buena fe contra el vendedor que oculta que la construcción es ilegal.

Tampoco parece que el Ministerio no haya asumido sus errores, más bien los tiene en cuenta cuando algún deslinde es rectificado o anulado, en vía administrativa y sobre todo judicial, y tampoco consideramos que antes ni ahora esté abusando de sus potestades como Administración Pública.

En suma, nos parece incierto que el Parlamento Europeo haya dado una interpretación distinta a la adecuada, que es la que mantienen administraciones y jueces. Naturalmente se pueden dar, y se dan, casos de irregularidad de la Administración, pero no puede reconocerse que sea así en general. Asunto distinto, e igualmente natural y lógico, es que haya una extendida percepción por algunos de que cualquier intervención administrativa en las propiedades en el litoral es injusta, ilegal, inconstitucional y abusiva (09009548, 09010006, 09010011, 09010376, 09010408, 09010412 y 09010501).

14.5.2. Puertos

Volvemos a poner de manifiesto el asunto del Puerto de Alicante, como caso notable entre los gestionados sobre esta materia por el Defensor del Pueblo. Se trata, según la queja, de la reindustrialización del Puerto de Alicante. La queja va dirigida no sólo a la Administración portuaria sino también a un grupo parlamentario, entidad ésta sobre la cual el Defensor del Pueblo carece por completo de competencia para actuar.

En lo estrictamente deducido de las funciones del Ministerio de Fomento y de sus organismos adscritos, Puertos del Estado y Autoridad Portuaria, el dossier que la asociación reclamante dice haber remitido al

Ministerio de Fomento y a la Subdelegada del Gobierno, resulta contener abundante documentación relativa, principalmente, a la contaminación atmosférica por trasiego de graneles, pero son tratados también otros asuntos y viene ilustrada con reseñas de prensa y documentación parlamentaria y contestaciones del Ministerio.

Encontramos también que la queja puede ir dirigida asimismo al Ayuntamiento. A su vez, resulta que esta cuestión de la contaminación atmosférica está denunciada en la Fiscalía y hay diligencias abiertas en el Juzgado de Instrucción número 1 de Alicante, motivo por el cual, y conforme al artículo 17.2 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, no sería posible a esta Institución intervenir. Pues bien, además de las posibles causas para la no admisión a trámite de la queja, no obstante esta Institución comparte la preocupación por los asuntos denunciados.

Dada la índole de la queja, hemos de atenernos a los tres problemas más graves:

1º) Un expediente anterior (07031061) fue concluido porque no se recibieron alegaciones; ahora estaría sub iúdice la descarga de graneles al aire libre en el muelle 17 (a instancia de la Fiscalía, por el Juzgado de Instrucción número 1 de Alicante, diligencias abiertas en julio de 2008).

2º) En otro expediente (08003083) se remitía a los reclamantes al Síndic de Greuges, no parecen hacerlo ahora sobre otro foco de contaminación, quizás el más importante, a escaso kilómetro y medio de la entrada de agua de la depuradora que abastece al 50 por 100 de la población de Alicante, emisario -o falso emisario- que vierte fecales en pleno centro de la playa, a 350 m de la costa y a 6 m de profundidad), si no lo hubieran hecho ya, lo cual impediría nuevamente que el Defensor del Pueblo actuara para evitar investigaciones paralelas.

3º) Industrialización del Puerto de Alicante. Respectivamente se llevan actuaciones con el Fiscal General del Estado (asunto 1º), la Autoridad Portuaria y el Ayuntamiento (asunto 3º); respecto del asunto 2º, quedamos a la espera de confirmación de la intervención del Síndic de Greuges (09013083).

Si bien hicimos mención en el Informe de 2008, hemos de volver a informar acerca de la ampliación y relleno en Bouzas del Puerto de Vigo. Rechazábamos que el Plan Especial de Ordenación del Puerto de Vigo se encontrara en suspenso en tanto no se aprobara el Plan de Utilización de los Espacios Portuarios (PUEP). De la información existente se deducía que el plan urbanístico no carecía absolutamente de base en cuanto a ordenación portuaria, pues hay un proyecto de la Zona de Servicio del Puerto de Vigo de abril de 1992 y una delimitación de 1966 de las zonas I y II de aguas portuarias, instrumentos seguramente insuficientes.

Por ello, no deja de resultar lamentable dieciséis años después de la aprobación de la Ley 27/1992, de 24 de noviembre, de Puertos del Estado y de la Marina Mercante, que si la Autoridad Portuaria ha continuado otorgando autorizaciones y concesiones, haya de cuestionarse que algunas deban implantarse en zona portuaria habida cuenta lo dispuesto en la Ley 43/2008, de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios de los puertos de interés general (LREPSPIG).

Es indiscutible que para poder llevar a cabo proyectos resulta obligado que se redacte, tramite y apruebe el preceptivo PUEP, y consecuentemente, todos y cada uno de los preceptivos planes especiales de los municipios afectados. Esta Institución no puede entrar en el asunto referido a la denuncia presentada ante el Juzgado de Instrucción de Vigo, respecto al proyecto de dragado de dársenas del puerto de Vigo y el posterior traslado, y vertido de los lodos, en las inmediaciones de la isla de Ons (Juzgado de Instrucción número 4), por impedirlo el artículo 17.2 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

Por todo lo cual, y sin perjuicio de reanudar las actuaciones si a la fecha anunciada de finales de 2009 el Plan de Utilización de los Espacios Portuarios aún estuviera pendiente de aprobación, hubimos de dar por terminadas las presentes actuaciones, dando cuenta a las Cortes Generales de la grave demora en disponer del Plan portuario en unos espacios como son los de Vigo y su ría. Pero en enero de 2010, cuando se redacta el presente informe, han sido recibidas alegaciones de los reclamantes, actualmente en estudio (07018811).

14.6. Prevención y gestión de residuos

Uno de los casos tratados más graves es el del mal olor que padecen los habitantes del entorno de Valdemingómez (Madrid), aunque sin novedad desde el Informe de 2008; ha contestado el Ayuntamiento de Madrid pero no el de Rivas-Vaciamadrid. Lamentablemente pues, el problema persiste y esta Institución debe insistir en que estas instalaciones precisan de servidumbres ambientales sobre los predios contiguos, que impidan construir viviendas en un perímetro bastante amplio. Las últimas actuaciones están consistiendo en indagar con el Ayuntamiento de Madrid las siguientes cuestiones, aún en estudio por esta Institución: 1º) Estado de ejecución de las obras de mejora en las instalaciones, que se pretendía finalizar en 2007, y que, según información municipal anterior, permitirían eliminar malos olores, reducir en 300.000 toneladas las emisiones de CO_2 a la atmósfera y producir 34 millones de m^3 de biogás; sobre el parque de fermentación de "Las Lomas", y sobre si existe todavía algún otro foco significativo de olor en las instalaciones. 2º) Recogida y valoración de los resultados de las mediciones de olores que hayan sido llevados a cabo en las zonas afectadas (al menos Rivas-Vaciamadrid, Santa Eugenia, PAU de Vallecas) en el último año. 3º) Identificación de todas las posibles zonas de viviendas afectadas y distancia a la que se encuentran del Parque

Tecnológico de Valdemingómez (con documentación gráfica correspondiente del PGOU que permita a esta Institución hacerse una clara idea al respecto) y explicación de las razones por las que el Ayuntamiento de Madrid ha permitido en su término municipal un desarrollo urbanístico (PAU de Vallecas) que implicaba la construcción de viviendas en las proximidades de una infraestructura de esta naturaleza, sin tener en cuenta las molestias quizá no evitables que ésta generaría a sus futuros habitantes; y razones por las que no solicitó la modificación o impugnó en su momento el PGOU del Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid.

Téngase en cuenta que una vez que se han construido, vendido y habitado viviendas en las cercanías de unas instalaciones como las de Valdemingómez, que trata una enorme cantidad de residuos, las soluciones son difíciles porque lograr que una planta de tratamiento de residuos o una incineradora produzcan olor cero es prácticamente imposible por mucha tecnología que incorporen; sin duda, se pueden y se deben minimizar sus afecciones mediante mejoras tecnológicas y medidas correctoras de su impacto de toda naturaleza, pero eso no es suficiente para garantizar una vivienda digna si ésta se sitúa en sus inmediaciones. Lo apropiado es ordenar el territorio de manera que las infraestructuras de estas dimensiones cuenten a su alrededor con zonas cuya extensión dependerá de la concreta actividad y sus específicas afecciones, en las que no se pueda utilizar el suelo para edificar viviendas.

Por último, el Defensor del Pueblo ha estimado oportuno dirigirse también al Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid, al que ha solicitado un informe similar, sobre distancias y las razones de permitir un desarrollo urbanístico próximo a la infraestructura sin, al parecer, tener en cuenta las molestias que ahora padecen sus vecinos. Hasta el momento y tras tres requerimientos el Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid no ha dado respuesta (08015560, 08015611, 08015627, 08015650, 08015712, 08015737, 08015856, 08016366, 08017687, 08017799, 08018630, 08018787, 08018807, 08019390, 08024178, y otras muchas).

Igualmente grave es el caso de las balsas de fosfoyesos de Fertiberia S. A. en la ría de Huelva, ya mencionado en el apartado de Costas y Puertos y que por tanto no tratamos aquí de nuevo. Basta retener que las actuaciones siguen en trámite, en busca de que se dicten actos administrativos apropiados, se anulen otros dictados con infracción del Derecho, y se ejecuten los que son firmes, en procura de los objetivos de preservación de los recursos naturales, de otro modo irrecuperables.

El Consejo de Seguridad Nuclear ha informado al Defensor del Pueblo que el cumplimiento por la Empresa de Gestión Medioambiental de Andalucía, S. A. (EGMASA) de las nuevas condiciones exigidas por el Consejo en febrero de 2009, es aún parcial: De cinco condiciones se consideran cumplidas cuatro, y en una de éstas sigue pendiente un análisis de funcionamiento hidrogeológico ya que está sometido a un plazo superior; la quinta condición restante no se aplica hasta 2 años después de la finalización de las obras.

En el marco del artículo 35 del Tratado de Euratom, una representación de la Dirección General de Transportes y Energía (DG-TREN) de la Comisión Europea (4 expertos en vigilancia radiológica ambiental) verificó la situación y actividades de vigilancia en los terrenos del Centro de Recuperación de Inertes CRI-9 (nota informativa de 18 de septiembre de 2009, publicada en la página web del CSN). En ella viene a informarse de que el equipo trasladó como conclusión general y preliminar que los estudios radiológicos y los programas de vigilancia establecidos son adecuados y eficaces. Los servicios de la Comisión publicarán un informe técnico detallado. Recuérdese también que la Sección 6ª, Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid tramita el recurso 132/2009, interpuesto por EGMASA contra la Resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, de enero de 2008, sobre los aspectos técnicos planteados mediante recurso de alzada de la propia EGMASA.

En este aspecto, por tanto, el Defensor del Pueblo no puede seguir interviniendo hasta que el poder judicial se pronuncie definitivamente (artículo 17.2 Ley Orgánica del Defensor del Pueblo). Pero los resultados muestran que la contaminación permanece limitada a las proximidades de los frentes de inertizado, si bien se debe mantener el programa de vigilancia y las barreras para asegurar el confinamiento a largo plazo de la contaminación.

En lo que se refiere a las balsas de fosfoyeso, según un estudio elaborado por las Universidades de Huelva y Sevilla, los valores de radón sobre las zonas rehabilitadas son equiparables al fondo natural, por lo que el eventual impacto radiológico en la población, así como en los trabajadores del entorno de las balsas, causado por los apilamientos de fosfoyeso está por debajo de los límites fijados en la normativa vigente (07015653, 07010721, 07013937, 08011802 y 08012252).

Otras quejas se refieren a la acumulación y vertido de residuos en solares abandonados en Ponferrada (León) (07013203 y 07010415) o a la implantación de un sistema de recogida selectiva de pilas en Jaén capital (08017636).

Una investigación de oficio fue practicada acerca de la situación de los vertederos de algunas comunidades autónomas y el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia. En general, la situación es la siguiente: Canarias y Valencia parecen estar un poco retrasadas en sus proyectos de mejora de la gestión de sus residuos; Galicia, Castilla y León, y Murcia parecen tener bajo un aceptable control sus puntos negros con la idea de solucionarlos en un futuro (08012512, 08012576, 08012579, 08012580 y 08012582).

14.7. Contaminación atmosférica

Nos referimos en particular este año a la difusión en medios de comunicación de alcance general, de la información relativa a episodios de superación de los umbrales de información o de alerta de concentración en el aire ambiente de ciertos contaminantes.

Lo esencial se encuentra en una sugerencia formulada en la que el Defensor del Pueblo considera que la utilización de una página web institucional para recoger los avisos de las superaciones de los umbrales fijados en la normativa sectorial, no es suficiente para cumplir con la obligación de máxima difusión de éstos, contenida en los artículos 6, apartados 2, 5 y 7 del Real Decreto 1796/2003, de 26 de diciembre, relativo al ozono troposférico en el aire ambiente; 11 del Real Decreto 1073/2002, de 18 de octubre, sobre evaluación y gestión de la calidad del aire ambiente en relación con el dióxido de azufre, dióxido y óxidos de nitrógeno, partículas, plomo, benceno y monóxido de carbono, y 8.1 de la Ley 34/2007, de 18 de octubre, sobre evaluación y gestión de la calidad del aire ambiente en relación con el dióxido de azufre, dióxido de nitrógeno, óxidos de nitrógeno, partículas, plomo, benceno y monóxido de carbono, sobre calidad y protección de la atmósfera; porque una web asegura que tal información está disponible para quien desee acceder a ella, pero no asegura su difusión a gran escala, lo que al fin y al cabo es el objetivo de la técnica legislativa de los umbrales.

Los umbrales de información y alerta para determinadas concentraciones de contaminantes en aire ambiente pretenden evitar, prevenir o reducir sus efectos nocivos sobre la salud humana y el medio en general. Dicho de otro modo, los umbrales de información y alerta y la obtención de datos al respecto persiguen el fin de hacer conscientes a los ciudadanos de una situación de riesgo que exige que adopten precauciones para evitar daños a su salud (como, por ejemplo, no hacer

ejercicio físico al aire libre o permanecer en determinadas horas en el exterior).

A esos efectos, si la información sobre las superaciones no se difunde entre la población de forma rápida y a gran escala, pierde su sentido. Por ello, en estas situaciones, sin difusión máxima y rápida no hay verdadera información. Y tal difusión no se logra sólo con colgar en una página web los datos de referencia. Es preciso que los avisos se difundan a través de los medios de comunicación de mayor alcance. Lo cual es distinto de la obligatoriedad de que la información detallada y actualizada periódicamente respecto a los niveles de estos contaminantes, superen éstos o no los umbrales fijados de información y alerta, esté a disposición del público.

Todo esto se deduce del artículo 2.1 del Real Decreto 1796/2003, y apartado k) del mismo artículo; artículo 6.2 y otros preceptos y anexos de esa disposición que no cabe citar en este informe (véase la sugerencia en el apartado correspondiente). Por ello, a nuestro juicio, en caso de superaciones de umbrales de alerta o información es necesario que se difunda a través de las televisiones y radios una síntesis de la información que se introduce al respecto en la web (cuyo contenido hemos encontrado en determinados casos completo y bien organizado).

Esta tesis ha quedado, además, reforzada por el artículo 8.1 de la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, sobre calidad del aire y protección de la atmósfera. Esta información debe suministrarse de forma clara y comprensible a través de medios de difusión fácilmente accesibles, incluido Internet. Tal información incluye la situación de la calidad del aire en relación con los objetivos de calidad vigentes para cada contaminante, es decir las superaciones de los umbrales de información y alerta previstos reglamentariamente.

En estos casos, la comunidad autónoma afectada informará también a los órganos competentes en cada caso en materia sanitaria, de medio ambiente y de protección civil conforme a los planes de acción y protocolos establecidos en el marco de protección civil. De la normativa citada, y de la lógica y fines del mecanismo de los umbrales, se desprende que es preciso también que la consejería competente, además de dar difusión máxima y rápida a los avisos de superación umbrales, ha de hacer llegar el aviso a la Administración Sanitaria y a la de Protección Civil, así como a los ayuntamientos afectados.

En el caso que citamos, esta Institución estima que la Consejería de Agricultura y Agua de la Región de Murcia ha aceptado nuestra sugerencia adoptando las medidas necesarias para su ejecución, pero se consideró procedente solicitar un nuevo informe que aclare las razones por las que se ha decidido la supresión de los datos horarios, diarios y mensuales referida a los contaminantes benceno, tolueno, xileno y PM 2,5, registrados por las estaciones medidoras de la red regional de calidad del aire (07036012).

14.8. Contaminación acústica

Este es uno de los apartados en que el número de quejas crece sin cesar. Sólo en 2009 han sido recibidas más de 250 quejas nuevas, a sumar a otras muchas investigaciones que siguen en curso. Una parte importante de las investigaciones practicadas tiene que ser citada en otros lugares (véanse los epígrafes sobre acceso a la información ambiental, espacios naturales, aeropuertos y demás infraestructuras, y actividades clasificadas). Por todo ello, resulta difícil dar cuenta de la variedad de supuestos y de soluciones. Es necesario hacer una selección muy estricta y consideramos preferible dar algún detalle sólo en algunos aspectos especialmente notables en 2009, lo que no significa desmerecer la

importancia de muchas otras investigaciones que no es posible siquiera relacionar.

Uno de los casos más graves sigue siendo el del ruido aeroportuario, con pocos cambios en la realidad acústica, una faceta que es tratada en el apartado correspondiente al derecho a acceder a la información ambiental relativa a la actividad de los aeropuertos (09014626). El daño acústico de los aeropuertos puede alcanzar casos como el de la Sierra de Guadarrama, es decir, a espacios naturales (09017094 y 09017757).

Los Ayuntamientos de Cervera de Buitrago y El Berrueco (Madrid) remitieron un acuerdo plenario relativo a las molestias ocasionadas por el aeropuerto de Barajas, acuerdo que asimismo remitieron a otras instancias y autoridades. Hubimos de manifestar que esta Institución lleva varios años tramitando quejas análogas, mediante investigaciones que, si bien no han alcanzado el resultado buscado, sí consideramos que han servido para hacer patente la disconformidad de esta Institución con el modo de proceder de la Administración aeronáutica y aeroportuaria. Por otro lado, también realiza desde hace algunos años esta Institución una investigación acerca del considerable retraso con que se tramita el PORN de Sierra de Guadarrama, y ciertamente uno de los aspectos es el relativo al ruido aeroportuario.

Confiamos en que las administraciones acaben atendiendo las pretensiones de los ciudadanos al respecto, coincidentes con las plasmadas por las corporaciones municipales en los acuerdos plenarios que nos han remitido. Para la situación acústica de los aeropuertos, véase el apartado correspondiente, lo mismo que en cuanto al ruido causado por los ferrocarriles y carreteras.

La Plataforma Estatal Contra el Ruido (PEACRAM) manifestó su preocupación por la desatención del ciudadano en relación a la contaminación acústica. Además de agradecer la información remitida por

la Plataforma, el Defensor del Pueblo manifestó compartir la preocupación.

Consideramos que el problema del ruido está muy lejos de verse debidamente atendido y que es cabalmente un asunto de proporciones formidables, por el que las administraciones se ven sobrepasadas por actos de incivismo, aunque ciertamente también se encuentran -en general- muy por debajo de un nivel de desempeño aceptable. Puede contarse por tanto con el interés de esta Institución en la prosecución de nuestra labor, modesta pero insistente, continua y extensiva.

Los datos y valoraciones aportados por PEACRAM son muy expresivos y algunos han de ser plasmados aquí, si lo que buscamos, como se ha dicho, es proteger unos "derechos concretos y efectivos" y no "teóricos o ilusorios": Refiriéndose a la normativa autonómica, la encuentra llena de tecnicismos y de malos planteamientos técnicos, siempre obviando de manera real y efectiva la participación de los ciudadanos, dejando desamparados a los ciudadanos afectados; las leyes autonómicas protegen más al maltratador acústico que al maltratado, están llenas de vagos conceptos inútiles en la lucha contra el ruido, de dudosa aplicación práctica.

Cita con razón PEACRAM una sentencia de un Juzgado de Sevilla donde literalmente se dice: "El empeño denodado..., del Ayuntamiento..., para mantener un licencia de apertura... contrariando incluso lo acordado por la Comisión de Gobierno... [pues al juez le] llama poderosamente la atención el interés demostrado por el Ayuntamiento de Sevilla en mantener la licencia de apertura otorgada a un particular, pese a que ya había una sentencia que anulaba la licencia instalación... Y, sobre todo, llama la atención el hecho de que el propio beneficiario de la licencia [para discoteca] desistiese de continuar como parte en el procedimiento, mientras que el ayuntamiento ha mantenido a ultranza la defensa de la misma...".

En suma, aunque la pretensión de PEACRAM no podía ser directamente atendida por el Defensor del Pueblo, sin duda alguna esta Institución la considera fundamentada, sobre todo en cuanto va referida a la "desaforada, incontrolada, abusiva tolerancia del modelo de ocio de este país", donde el ruido es un elemento virtualmente sustancial, en perjuicio de la ciudadanía en general (09007898).

Por supuesto, las quejas de esa clase son, en número y dificultad de solución, de las más importantes. Las molestias por el ruido en las fiestas patronales siguen siendo objeto de queja y los ayuntamientos siguen negando la mayor, por ejemplo, aduciendo que la vivienda del interesado no tiene licencia y que "probablemente" no esté insonorizada pese a que dichas molestias han sido denunciadas por más vecinos del municipio (06005207).

14.9. Aeropuertos, carreteras y ferrocarriles

Aquí presentamos asuntos tratados en parte en los apartados de información ambiental, evaluación y contaminación acústica, incluso en espacios naturales (ruido del aeropuerto de Barajas en la Sierra de Guadarrama). En particular las quejas sobre aeropuertos siguen siendo especialmente llamativas. Lamentablemente la Administración aeronáutica y aeroportuaria está ya superada por los acontecimientos, que no previó debidamente aunque sigue contando con dispositivos legales y hasta judiciales para mantener un statu quo que no permite a quienes padecen ruido llevar una vida digna o normal.

No relataremos ni reiteraremos este año cuanto ha quedado ya expresado un año tras otro en los diversos informes y monografías. El Defensor del Pueblo se ratifica íntegramente en su parecer, contrario al fundamento de que se sirve la Administración aeroportuaria para imponer

sobre núcleos de población del entorno de los aeropuertos una carga acústica y otros perjuicios que no tienen el deber de soportar.

Un intento de modificar el régimen legal vigente, régimen por lo demás antiguo y que ha servido y sirve para sostener el parecer de esta Institución, finalmente no tuvo lugar (mediante enmienda al que entonces era proyecto de ley y ahora es 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, conocida como Ley Ómnibus); por el contrario, se encuentra en trámite un proyecto de Ley por la que se modifica la Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea, con una finalidad no muy diferente (*BOCG. Congreso de los Diputados*. IX Legislatura, serie A: proyectos de ley, número 54-1, 11 de diciembre de 2009,), que busca crear la obligación de "soportar los niveles sonoros, sobrevuelos, frecuencias e impactos ambientales generados por la navegación aérea".

Pese a las declaraciones de impacto ambiental, y del esfuerzo desarrollado por AENA, la actividad aeroportuaria está generando desde hace tiempo y en el previsible futuro, unos padecimientos por ruido y otras molestias y peligros a las poblaciones afectadas que no pueden considerarse proporcionados a la finalidad, son antijurídicos por carentes de amparo en título válido al inundarse de ruido núcleos habitados por la vía de los hechos, en una magnitud tal que afecta gravemente a la calidad de vida de los vecinos y ciudadanos.

Además de lo ya visto en el apartado de información ambiental, debe recordarse aquí la queja de la Federación de Vecinos de Sant Quirze del Vallès (Barcelona) que presenta una solicitud de información a la Dirección General de Aviación Civil respecto de los ruidos producidos en ese municipio por los aviones con destino al aeropuerto de El Prat en Barcelona. Esta solicitud no es respondida en tiempo, incumpliendo el artículo 42.3.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Se trata de que en los últimos meses (desde finales del verano de 2008) se están recibiendo quejas por el ruido de aviones comerciales, en vuelo más bajo de lo normal, con destino Barcelona procedentes del N y NE. Los citados vuelos se cruzan con los vuelos propios del aeropuerto de Sabadell, muy cercano a la población de Sant Quirze, con el peligro que ello comporta. La población de Sant Quirze ya sufre de por sí, como es conocido, el ruido de los vuelos del aeropuerto de Sabadell, a los que ahora hay que añadir los vuelos comerciales. Por ello solicita que informe a la federación de las rutas de vuelo comercial, que pasan cerca del municipio, así como del motivo por el que los citados vuelos lo hacen a tan baja altura.

Esta Institución no encuentra que la Dirección General de Aviación Civil haya vulnerado el artículo 42.3.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, pues ese precepto es aplicable a los procedimientos reglados y no a cualesquiera peticiones que dirijan los ciudadanos; es decir, la Administración no está siempre obligada a dar respuesta a todos y cada uno de los escritos y peticiones que los ciudadanos le cursan, y ciertamente el plazo del artículo 42 no se refiere a las peticiones en general, sino a aquellas que inician procedimientos reglados, que no es el caso de las solicitudes de información, salvo excepciones como la que señalamos a continuación.

Sin duda el objeto de la petición de información es grave y relevante y puede considerarse que tiene el fondo de ir referida a cuestiones ambientales, como es el ruido. Conviene pues reiterar la petición a la Dirección General de Aviación Civil, y sobre todo dirigirla también a la Dirección del aeropuerto, incluso a AENA y a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, y que se invoque expresamente la Ley 27/2006, de 18 de julio, de acceso a la información ambiental, manifestando la vinculación de la información que solicitan con el padecimiento de contaminación acústica. De otro lado, están establecidos organismos de vigilancia de las

medidas de protección ambiental en los que participan los ayuntamientos aledaños al aeropuerto de El Prat, quizá sea éste un modo mucho más práctico de obtener información (09014626).

Pero fuera de estos casos, las quejas casi siempre han de ser admitidas a trámite. Otro tanto ha de decirse de las servidumbres ferroviarias (07004947 y 07008395). También encontramos supuestos en los que las administraciones parecen no querer implantar un sistema de control que, teóricamente, no presenta dificultad alguna; por ejemplo, en la contaminación acústica producida por vuelos turísticos de helicópteros sobre la ciudad de Barcelona (07006215).

En general, la actitud de la Administración titular de infraestructuras es la de hacer lo mínimo por mantener el entorno libre de ruido. En algunos casos las actuaciones han de darse por terminadas por inutilidad, pues la percepción administrativa de cuáles son las obligaciones ambientales del organismo gestor de transporte, esta Institución la considera gravemente errónea y no hay modo de convencerle de su error. No es procedente entender que la evaluación acústica «no es competencia de Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana (FGV) porque la responsabilidad recae sobre la "Administración competente"», y porque FGV "es una entidad de derecho público, con personalidad jurídica propia independiente de la personalidad jurídica de la Generalitat Valenciana, sujeta al ordenamiento jurídico privado y que goza de autonomía en su organización, y que se rige por las normas de Derecho civil, mercantil y laboral en cuanto a su actuación como empresa mercantil".

A nuestro entender FGV desconoce el sentido, finalidad y asignación de responsabilidades y deberes establecido en la legislación civil común y mercantil, del transporte, ambiental y general de las administraciones públicas. La formulación correcta es a juicio del Defensor del Pueblo que FGV es el primer responsable ambiental porque es el ente titular de las instalaciones ruidosas.

En suma, el criterio de esta Institución es que, como en el ejemplo expuesto sobre FGV, este es el primer responsable ambiental puesto que es el ente titular de las instalaciones ruidosas, pero no es entendido así por la Administración ferroviaria y sólo cabe informar al respecto a las cámaras parlamentarias (07023986).

Desde luego un problema parecido tenemos en el caso de las carreteras. Cabe reseñar aquí que una antigua y dificultosa investigación terminó cerrada por falta de alegaciones de los reclamantes, quizá con hartazgo en la petición de amparo, incluso a esta Institución y que cabe que no hayamos sabido resolver con más rapidez y soltura. Pero el hecho es que en el asunto de la Circunvalación Ronda de la Hispanidad (Zaragoza) el Ayuntamiento informó de las actuaciones realizadas en seguimiento de la sugerencia formulada años atrás. El Defensor del Pueblo en 2005 dio el asunto por terminado por sugerencia rechazada. Ello no obstante, y a pesar del retraso, reconocido por el propio Ayuntamiento, la Alcaldía busca aclarar "problemas de comunicación que han podido producirse durante la tramitación de la queja" y que reconoce como enteramente imputables a la Administración municipal. La sugerencia se dirigía a evaluar la contaminación acústica padecida por los reclamantes y a adoptar las medidas precisas para corregir el exceso de ruido.

Pues bien, el Ayuntamiento dice que en este momento se encuentra ya en trámite el procedimiento contractual para la adjudicación del servicio de asistencia técnica para la confección de un mapa de ruido, aunque no podrá ser inmediata. El Ayuntamiento se mantiene siempre dentro de "los estrictos términos de la sugerencia", y determinará las medidas más adecuadas, para, a continuación, disponer su ejecución, la cual puede implicar la realización de obras con los correspondientes corolarios en cuanto a dotaciones presupuestarias y a procedimientos contractuales.

Esta Institución confía en que la iniciativa tomada por el Ayuntamiento tenga buen curso, sin embargo, tener la sugerencia de años atrás como aceptada ahora requiere una verificación en los hechos. Confiamos que éstos vengan a aseverar la intención y las órdenes dictadas (0009782).

14.10. Actividades clasificadas

Sólo en este apartado el número de quejas nuevas recibidas en la Institución ha sido de más de doscientas, a sumar a las investigaciones aún en trámite. Quiérese con estas cifras señalar no tanto la masa de reclamaciones como la diversidad de cuestiones que llevan aparejadas, pues nos referimos con el rótulo clásico de actividades clasificadas a un género tan amplio como cabe imaginar, no sólo en cuanto a los efectos contaminantes como a la índole de las investigaciones. No es por tanto posible dar cuenta aquí más que de una muy pequeña muestra de la labor realizada en 2009.

Hemos de reflejar un año más la escasa voluntad que, en ocasiones, muestra la Administración para encontrar una solución a los problemas de los ciudadanos por molestias, muchas veces por ruido en zonas de bares, instalaciones deportivas, talleres y factorías; no es raro que investigaciones iniciadas hace cinco y seis años no hayan sido cerradas hasta 2009 (0426116 y 05016083).

El hecho de que no exista en las Normas urbanísticas de un Plan General especificaciones concretas sobre el otorgamiento de licencias de discotecas en calles de pequeña anchura, puede provocar que estos mismos hechos sean trasladados a otra zona del municipio con análogas características. Por tanto, parece recomendable que se preste atención en que a las discotecas en zonas de elevada densidad de población o con

calles estrechas, de difícil maniobra y/o con escasos espacios de aparcamiento, se le impongan especificaciones concretas sobre protección contra la emisión de ruidos y vibraciones.

Cuando un ente local declara una zona de barrio acústicamente saturada y regula el otorgamiento de licencias de discoteca en calles de pequeña anchura, entonces en ese momento, y no en otro, el ente local deja establecidas medidas adecuadas para respetar el derecho de los ciudadanos. No son en esto admisibles demoras, sobre todo si se ha sobrepasado con creces el tiempo prudencial para adoptar tales medidas.

Otros focos de molestias tratados son los siguientes: Ruido generado por la actividad de supermercado, muchas veces con inoperancia del Ayuntamiento ante su obligación de dar respuesta o reaccionar debidamente ante denuncias fundadas, siquiera sea para comprobación de los hechos o refutación de sus alegaciones (05018908); actividad molesta sin licencia emplazada en una urbanización construida sobre terrenos cuyo desarrollo urbanístico se efectuó sin ordenación ni cobertura legal alguna (08015716); silencio municipal sobre problemas internos de la corporación con la posibilidad de haberse incumplido el deber de reserva; además observamos que el Ayuntamiento remite información sobre unas obras distintas a las solicitadas, quizá para desviar la atención de la investigación (08018110); la Administración concede libertad de horarios a los empresarios en perjuicio de los ciudadanos afectados por ruido (06003715 y 06033844); actividades que han estado o están funcionando sin licencia por la permisividad de la Administración, que no actúa imponiendo medidas efectivas y a corto plazo (06040008 y 06040029).

En fin, como en contaminación acústica este es otro apartado en el que resulta difícil dar cuenta aun resumida de nuestra actividad, referida a las 201 quejas nuevas recibidas en 2009, a añadir a muchas otras investigaciones que siguen su curso. La prudencia y el respeto a la

actuación y a los pronunciamientos del poder judicial aconsejan no proseguir las actuaciones cuando hay actuaciones judiciales en trámite, pero ello no impide que se informe a las Cortes Generales acerca de las actuaciones y omisiones de entidades municipales renuentes a actuar, como el Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid) ante una actividad de granja-escuela que está desarrollándose sin licencia, con una sugerencia no aceptada de clausura cautelar, a lo cual se une ahora el aparente acoso a que la reclamante dice verse sometida (06020218). Este es uno más de los cientos de casos en los que la potestad municipal sirve para amparar o tolerar actividades irregulares, en beneficio del titular del foco molesto y en perjuicio de los demás vecinos, o sea al revés de como la ley requiere.

14.11. Contaminación electromagnética

Se crea este año este nuevo apartado, que viene a sustituir al anterior de "líneas de alta tensión y telefonía móvil". Consideramos que refleja mejor el objeto de la preocupación ciudadana, de las quejas y de los resultados buscados, y a veces conseguidos, por el Defensor del Pueblo. Ciertamente la mayor parte de las quejas provienen de estos dos focos (líneas de alta tensión y estaciones de telefonía móvil), pero ya ha sido señalado en años anteriores cuál consideramos que debe ser el modo apropiado de indagar acerca de estos asuntos, modo que no tiene directamente que ver con la ejecución del planeamiento urbanístico, de las infraestructuras de transporte de energía eléctrica ni con las obras de instalación de las estaciones de telefonía, sino con la contaminación electromagnética misma.

Hay una cierta y marcada relación entre las líneas de alta tensión y la ejecución del planeamiento urbanístico, lo referimos aquí y no en urbanismo por la especialidad de la materia, pero tampoco es ello lo relevante sino que más bien se encuentra en la pasividad municipal, un

órgano inútil muchas veces. Por ejemplo, esta Institución dirige un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Santander, acerca de hacer cumplir a la empresa promotora los deberes que le impone el artículo 100 de la Ley 2/2001, de 25 junio, de Ordenación Territorial y Régimen Urbanístico del Suelo de Cantabria, culminando las obras de urbanización de una Unidad de ejecución, como le corresponde y que incluyen el soterramiento de la línea aérea de media tensión en el barrio la Gloria de San Román de la Llanilla y donde han expirado con creces todos los plazos máximos previstos para ello en el artículo 58bis de dicha Ley 2/2001, de 25 junio.

Dada la pasividad observada al respecto por esa promotora, a pesar de las numerosas actuaciones de los servicios municipales, el ayuntamiento debería hacer uso de la potestad que le confiere el artículo 201 de la Ley 2/2001, de 25 junio y, a su amparo y previa audiencia de la empresa obligada, impartirle una orden de ejecución de ese soterramiento en la que se le detallaran las obras y actuaciones que deban realizarse, con indicación expresa y precisa de su plazo de ejecución.

En la resolución que se dictara también se le advertiría a esa promotora obligada que el incumplimiento de la orden de ejecución llevaría consigo la imposición de multas coercitivas, reiterables en intervalos de tres meses hasta conseguir la retirada de elementos impropios como son las torres eléctricas, así como los tendidos aéreos que transcurren junto a las viviendas de la urbanización. Todo ello, sin perjuicio de que el ayuntamiento proceda a la ejecución subsidiaria a costa de la obligada si no realiza ese soterramiento en el plazo.

Del mismo modo y por ser un deber establecido en el artículo 214.2 de la normativa urbanística aplicable en esa comunidad autónoma, el ayuntamiento habría de incoar y tramitar un expediente sancionador contra la promotora por haber incurrido en una infracción urbanística grave tipificada en el artículo 217. En la graduación de la sanción se

tendría en cuenta el artículo 223.3 con el fin de que no se obtenga ningún beneficio económico de la infracción y se paguen los daños y perjuicios causados por tantos años de faltar a la ley y a un compromiso formalmente adquirido hace más de ocho años. Pero tras un informe del Ayuntamiento esta Institución considera que no sólo no ha sido aceptado el recordatorio de deberes legales por razones justificadas, sino que las aducidas por la entidad local simplemente nada tienen que ver con el fondo de la queja. En efecto, responde que no son aplicables los procedimientos y preceptos indicados por el Defensor del Pueblo por una serie de motivos que nada ponen ni quitan a la situación objeto de la presente investigación. Estamos ante una ejecución pendiente de obras de urbanización, y naturalmente pendientes de ser recibidas por el Ayuntamiento, y eso ninguna relación tiene con que las obligaciones de la promotora le hayan venido impuestas con la aprobación del Proyecto de Urbanización y del Proyecto de Compensación; ni con el artículo 178.1 del Real Decreto 3288/1978, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Gestión Urbanística para el desarrollo y aplicación de la Ley sobre régimen del Suelo y Ordenación Urbana, ni con el Convenio urbanístico propuesto por la promotora, ni con el deber de otorgar escritura pública; tampoco guarda relación con el artículo 19 de las normas complementarias al Reglamento de Ejecución de la Ley Hipotecaria sobre inscripción en el Registro de la Propiedad de actos de naturaleza urbana. Por el contrario, sí tiene que ver directamente con que aún no haya solicitado la promotora la recepción de las obras de urbanización; a su vez, es indiferente lo que acontezca con la aprobación de la liquidación definitiva del proyecto de compensación, pues tiene lugar cuando se concluya la urbanización y precisamente se trata de que ésta no está concluida.

En fin, si el artículo 183 del Reglamento de Gestión Urbanística prevé que la Administración puede desistir de ejecutar el plan por compensación y aplicar cooperación, el sistema de expropiación, con independencia de la sanción que corresponda, entonces no se deduce por

qué razón no se sanciona ni se sustituye el sistema. En suma, el Ayuntamiento es quien aportó la información de la que esta Institución dedujo el incumplimiento de sus funciones y deberes; frente a esto el Ayuntamiento replica en términos ajenos al asunto crucial (08018517).

En cuanto a telefonía móvil, hemos de reseñar un año más la disminución del número de quejas recibidas respecto de años anteriores, y sobre todo la persistencia del debate acerca de los efectos posiblemente nocivos de los campos electromagnéticos (CEM) creados.

A tal efecto destaca la Resolución del Parlamento Europeo, de 2 de abril de 2009, de consideraciones sanitarias relacionadas con los campos electromagnéticos (2008/2211-INI), cuyo contenido no es posible ni apropiado plasmar aquí, aunque sí dar una noticia breve y sintética.

Insta a la Comisión a que revise el fundamento científico y la adecuación de los límites de CEM fijados en la Recomendación 1999/519/CE; pide que se preste atención a los efectos biológicos cuando se evalúe el impacto sobre la salud de las radiaciones electromagnéticas, especialmente porque algunos estudios han detectado que radiaciones de muy bajo nivel ya tienen efectos muy nocivos; precisa que los agentes industriales y los gestores de infraestructuras y las autoridades ya pueden intervenir sobre factores como adoptar disposiciones acerca de la distancia entre el lugar de que se trate y los emisores, o la altitud del lugar con respecto a la elevación de la antena y la dirección de la antena emisora con respecto a los lugares habitados, con la intención de tranquilizar y proteger mejor a las poblaciones que viven cerca de estas instalaciones, etcétera.

También lamenta el Parlamento que, con motivo de un aplazamiento sistemático desde 2006, aún no se hayan publicado las conclusiones del estudio epidemiológico internacional INTERPHONE, cuyo objetivo es estudiar si existe una relación entre el uso del teléfono móvil y determinados tipos

de cáncer, en particular tumores cerebrales, del nervio auditivo y de la glándula parótida, y pide a la Comisión y a los Estados miembros que incrementen los fondos de investigación y desarrollo (I+D) para evaluar los posibles efectos negativos a largo plazo de las radiofrecuencias de la telefonía móvil; y que aumenten las convocatorias públicas para investigar los efectos nocivos de la multiexposición a diferentes fuentes de CEM, en particular cuando atañe a la población infantil.

Se trata de una resolución muy relevante que ha de ser tenida en cuenta a partir de ahora, donde también invita a que se promueva el establecimiento de una norma única para reducir al mínimo la exposición de los vecinos en caso de ampliación de la red de líneas eléctricas de alta tensión; y pide a los Estados miembros que sigan el ejemplo de Suecia y reconozcan como una discapacidad la hipersensibilidad eléctrica, con el fin de garantizar una protección adecuada e igualdad de oportunidades a las personas que la sufren.

15. URBANISMO Y VIVIENDA

15.1. URBANISMO

Lo dicho en el apartado referido a las aguas continentales acerca del informe monográfico sobre *Agua y ordenación del territorio* vale también para el presente apartado sobre Urbanismo. La monografía, aunque no centrada en la ordenación de los usos del suelo, sí toma como punto de partida y como instrumental inicial de análisis de los problemas la disciplina exigible a esa ordenación urbanística. El citado informe monográfico se sirve de la legislación del suelo para un examen profundo y extenso de las quejas sobre aguas continentales. Ello excusa dar aquí cuenta de las investigaciones realizadas en materias tales como la acreditación de suficiencia de recursos hídricos, la evaluación estratégica de planes y programas, y otros asuntos allí estudiados.

En la monografía se encontrará un examen del abastecimiento de poblaciones y los problemas que encuentra en los desarrollos urbanísticos, de las zonas urbanizables posiblemente inundables, de la ejecución del planeamiento urbanístico y de las urbanizaciones ilegales con dificultades en el abastecimiento y el saneamiento de aguas residuales, de la disciplina urbanística en suelo sujeto a limitaciones hidrológicas, del agua en el planeamiento de otros recursos naturales, incluso algunas indicaciones sobre la ordenación del territorio en materia hidrológica. Todos estos problemas por tanto no son tratados en el presente informe anual, salvo ocasionales referencias.

15.1.1. Planeamiento urbanístico

Antes de entrar en la exposición de las investigaciones sobre los límites al planeamiento hemos de dar cuenta de las actuaciones habidas respecto de la situación de desamparo de quienes han venido habitando en las estribaciones de la Cañada Real Galiana, en Madrid. La razón de ubicar estas actuaciones aquí reside en que, pese a las variadas facetas del asunto, como diremos, sirve de ejemplo entre otros que han reclamado la atención de esta Institución por la escasa colaboración encontrada en las administraciones para buscar una solución integral con los medios disponibles, mientras por el contrario se busca una solución mediante una ley ad hoc que ofrece dudas sobre la finalidad buscada, tal y como el Defensor del Pueblo la entrevé, a saber el tratamiento eminentemente territorial para encuadrar los demás aspectos del problema.

El Defensor del Pueblo ha realizado y sigue realizando actuaciones por la situación en la zona, tanto en asuntos de realojo de población marginada como de recuperación de la Cañada Real, una vía pecuaria indebidamente ocupada; incluso con actuaciones de oficio que, desde un punto de vista distinto, llevaron a concluir que la Administración no había

actuado irregularmente en cuanto a que algunas demoliciones son procedentes desde un punto de vista urbanístico y ambiental, y que son precisas -y de hecho se han llevado a cabo por el Ayuntamiento de Madrid, según consta a esta Institución- labores de realojo y de asistencia a favor de quienes allí habitan.

Pero no es lo anterior a nuestro juicio suficiente, la perspectiva ha de ser más general. Estamos ante un problema general, social, cultural incluso, de salud pública, de seguridad ciudadana, y al mismo tiempo un problema muy localizado, claramente determinado por y en el espacio. Se tuvo pues en consideración las funciones de la Comunidad de Madrid, que propugna, como dicen sus leyes, una Región constitutiva de uno de los mayores y más avanzados centros de servicios de España, un núcleo industrial de primera magnitud y, por lo tanto, también una región con función y significación propias en el espacio nacional y europeo.

Sin embargo, al mismo tiempo y según las zonas, concurren en ella de forma específica los problemas propios de las regiones atrasadas en su desarrollo, los del declive industrial y los de las grandes aglomeraciones urbanas, además de los relacionados con la preservación y mejora de la naturaleza y del ambiente en general.

También considera el legislador madrileño que la comunidad autónoma debe asumir, en primer lugar, la responsabilidad del gobierno efectivo del territorio, para propiciar, e incluso asegurar, en sintonía siempre con las políticas económicas y ambientales, su vertebración e integración al servicio de la calidad de vida de la población y en términos, en todo caso, de solidaridad intrarregional, vale decir supramunicipal.

Las leyes de la Comunidad de Madrid parten de una concepción de la región como un espacio definido e integrado, susceptible y demandante de un gobierno y, por tanto, de una política territorial positiva orientada, entre otros objetivos primordiales, a corregir las tendencias de

transformación territorial incompatibles, o cuando menos contradictorias con tales objetivos. Esta concepción integrada del territorio debe entenderse en el sentido de una corrección de las situaciones y la eliminación de los factores de discriminación en el acceso y disfrute de los elementos determinantes de la calidad de vida.

Para alcanzar tales finalidades, el legislador madrileño dispone de los instrumentos del gobierno y de la política territorial regionales, que no pueden quedar circunscritos a los urbanísticos de lógica local (sujetos a aprobación o intervención, con mayor o menor alcance y carácter, de la comunidad autónoma).

Como señala la Carta Europea de la Ordenación del Territorio, esta no es otra cosa que la expresión física o espacial de la política económica, social, cultural y ecológica de toda sociedad, en la que destaca su naturaleza funcional compleja –necesariamente tributaria de diversas perspectivas y disciplinas– pero dirigida siempre al desarrollo equilibrado del territorio o, mejor, de la utilización humana de éste, lo que supone, en definitiva, una organización física de todas las actividades humanas, públicas o privadas. Todo lo anterior no son meras manifestaciones genéricas sino trascripción prácticamente literal de los párrafos iniciales de la exposición de motivos de la Ley de la Comunidad de Madrid 9/1995, de 28 marzo, de medidas de política territorial, suelo y urbanismo, de Madrid.

Asimismo tenemos que la Ley de la Comunidad de Madrid 7/2000, de 19 de junio, de rehabilitación de espacios urbanos degradados y de inmuebles que deban ser objeto de preservación, contiene previsiones que, a juicio de esta Institución, podrían ser directamente aplicables al supuesto, dado que su objeto son las zonas de interés urbanístico, sociocultural o ambiental con graves deficiencias urbanas o ambientales, con significativo deterioro o con decadencia funcional de la edificación o las infraestructuras, dotaciones o espacios libres que los sirvan. Y así

acontece aquí, pues es claro que estamos ante una zona urbana o periurbana que presenta deficiencias y carencias sociales de especial gravedad, y que la rehabilitación precisa de la Cañada Real (que debe ser preservada por su naturaleza, por su interés histórico, urbanístico, social, cultural y ambiental) ha de ser no sólo estructural y de habitabilidad (desocupación o demolición de soportes de usos residenciales), sino también funcional, visto el estado, carácter y uso de la Cañada.

Para ello la Comunidad de Madrid podría utilizar instrumentos tales como los Programas de Rehabilitación Concertada en Áreas Urbanas (del capítulo V del título VII de la Ley 9/1995, de 28 marzo). De nuevo lo anterior no es una opinión de esta Institución, sino trascripción virtualmente literal de los artículos 1, 4 y 9 de la Ley 7/2000, de 19 de junio. Las funciones de la Comunidad de Madrid no pueden pues empezar ni acabar, ante un problema así, referidas a la ocupación de una vía pecuaria y a su recuperación.

La Comunidad de Madrid está implicada en el problema por la índole objetiva de éste y por su alcance supramunicipal, y la solución pasa por pensar en reasentar (dar nuevo asentamiento), realojar, restituir, eventualmente legalizar, escolarizar, demoler, y tantas otras acciones que sólo pueden ser efectivas si son integradas en una planificación integral supramunicipal. La solución requerida sería 'global', y la técnica administrativa sería la de la (re)ordenación del territorio y la (re)ordenación urbanística y edificatoria, la base espacial sobre la que se levantan los actuales asentamientos y en la que se detectan las graves deficiencias, manifiestas y necesitadas de una actuación supramunicipal, supraurbanística podríamos decir.

El problema de la Cañada Real es, a juicio de esta Institución, un problema con aspectos urbanísticos y de vivienda, de peligro ante inundaciones (como acaeció los pasados días 10-12 de octubre), pero también de seguridad ciudadana y de atención social, entre muchos otros.

A su vez, la Comunidad de Madrid tiene competencia directa, conforme a las leyes, en materia de ordenación del territorio, urbanismo, vivienda, promoción y ayuda a los grupos sociales necesitados de especial atención (26.1.4 y 26.1.23 del Estatuto de Autonomía), y puede siempre tomar iniciativas de cooperación y concertación con los ayuntamientos.

En un caso como el presente, le cabría la iniciativa de concertar las actuaciones de los otros dos niveles de Administración territorial (General del Estado y municipal), a partir de su función propia en las políticas ambiental, urbanística y de estrategia regional; y de conjugar la protección ambiental con las respuestas a las cuestiones urbanísticas de la Región; por ejemplo, convocando a los representantes municipales y a la Delegación del Gobierno con la finalidad de obtener información, y alcanzar entre los tres niveles el deseable desempeño coordinado de las respectivas competencias y la eficacia exigible en las soluciones viables, como exponemos a continuación.

En particular, la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio desarrolla y coordina la ejecución de las políticas públicas de medio ambiente, urbanismo y estrategia regional y suelo; y conjuga la demanda colectiva de protección ambiental con la necesidad de dar respuesta a las cuestiones urbanísticas de la Región. Pareció por tanto el órgano apropiado con que iniciar las actuaciones, en los términos antes expuestos. Así, y a título meramente indicativo, parece que sus centros directivos de Estrategia Territorial, y de Vivienda y Rehabilitación son los que primordialmente podrían diseñar las iniciativas a que nos referíamos antes, sobre las cuales asentar las demás, referidas a las restantes facetas del objeto de la queja.

Procedimos pues a solicitar a la Consejería su parecer, en consideración tanto a las observaciones anteriores como a las funciones que tiene atribuidas las Comunidad de Madrid. Interesaba, además y en particular, su parecer acerca de la posibilidad de intervenir integralmente

en la zona objeto de la queja con todos o algunos de los instrumentos legalmente previstos (proyectos de alcance regional, programas de rehabilitación concertada de área urbana o planes especiales de carácter supramunicipal y que podrían ser asumidos por la CAM por delegación de los municipios limítrofes).

Las actuaciones estaban relacionadas, pero eran independientes, de las que con la referencia 08018007 había iniciado esta Institución en lo relativo a asistencia social con la Dirección General contra la Discriminación del Ministerio de Igualdad (Administración General del Estado), la Vicepresidencia de la Comunidad de Madrid y la Vicealcaldía del Ayuntamiento de Madrid; actuaciones éstas cuya finalidad era obtener información de lo realizado por las Administraciones estatal, autonómica y municipal en relación con el asunto, de las perspectivas de actuación y, en especial, sobre la coordinación entre ellas.

El informe de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, resultó decepcionante y esta Institución hubo de reconocer no haber acertado en seleccionar a ese órgano autonómico como el apropiado, a nuestro juicio no por falta de instrumentos y de competencia jurídica sino por una actitud manifiestamente ajena al problema de la Cañada Real. Hubimos de manifestar nuestra disconformidad con la recepción autonómica dada a nuestra solicitud, recepción expresada por la Consejería.

Basta para justificar tal calificación desfavorable, con contrastar el final del informe recibido y el cuerpo de la exposición contenida en él. En efecto, y en síntesis:

1) La Comunidad de Madrid muestra disposición a colaborar en las iniciativas que se emprendan, pero no dice quién las va a emprender o a quién podría corresponder la iniciativa.

2) Deja constancia de que se trata de un problema que afecta a varios municipios, justamente el punto de partida del Defensor del Pueblo; y dice también que para su solución se requiere la coordinación de las tres Administraciones (Estado, Comunidad de Madrid y Ayuntamientos afectados), de nuevo justamente la propuesta informal dirigida a la Consejería por el Defensor del Pueblo, propuesta que por tanto el órgano autonómico hace suya pero sólo en el nivel de la mera declaración formularia, pues nada concluye de ello.

3) La propia Presidencia regional tiene (por entonces) comprometido ante la Asamblea un proyecto de ley para solucionar los problemas de la Cañada Real, proyecto especial que aborde todos los aspectos, y reconoce un problema grave de viviendas, infraviviendas, social, educativo y de seguridad inmenso.

Ante esta situación, la Consejería no deduce ninguna consecuencia efectiva. Esta Institución no puede sino celebrar que la Comunidad de Madrid muestre disposición a colaborar, reconozca que nos las habemos ante un problema supramunicipal que requiere la coordinación de todas las administraciones, y que en suma es necesario incluso un proyecto de ley especial e integral, que parte del reconocimiento de un problema grave (viviendas, infraviviendas) e inmenso (social, educativo y de seguridad). Lamentablemente, nada de lo anterior luce en la práctica actual y corriente de la Consejería, y tal práctica se deduce de su propio informe, excluidos como queda dicho los párrafos finales. Es decir, y a título de ejemplo:

A) No parece reconocer la calidad de vecinos a quienes allí habitan, pues se refiere a ellos en expresión entrecomillada. No da explicación alguna a si efectivamente tales personas no son vecinos, sea en sentido jurídico, sea en su acepción común de quienes viven junto a otros en un mismo barrio, o sea el conjunto de personas próximas.

B) Como en materia de atención al toxicómano nada puede informar al no ser asunto de su competencia, la Consejería da por terminado ahí su informe, lo mismo en cuanto al tráfico de drogas. Esta Institución podría deducir que no se ha ocupado de recabar información de las instancias competentes y que se mantiene en la ignorancia al respecto, posibilidad contradictoria con que se trata de un problema que requiere para su solución de la coordinación de todos, incluso con que haga falta un proyecto de ley especial que aborde todos sus aspectos.

C) Como los derribos en los sectores IV y V no son iniciativa de la Consejería ni de la Comunidad de Madrid, nada puede informar; tampoco de su relación con la población extranjera; de lo cual deduce esta Institución que el órgano autonómico no los considera asuntos que le conciernan, nuevamente confundiendo competencia con responsabilidad y dando a entender que desconoce que aunque carezca de competencia para decidir, ello no le impide ejercer la competencia para recabar información, competencia ésta que siempre se tiene.

D) Vemos que la Consejería deduce que como en la Cañada Real de Madrid hay en primera instancia un problema de legalidad urbanística, y ello es de competencia municipal, entonces es 'exclusivamente' municipal y por tanto es asunto que tampoco le concierne.

E) Sobre las actuaciones del Instituto de Realojamiento e Integración Social (IRIS) en el poblado El Gallinero, informa de convenios de colaboración Comunidad de Madrid-Ayuntamiento de Madrid, pero aclara que el poblado no se encuentra incluido en el convenio, por lo que el IRIS no interviene; mas no dice qué lo impide. Por el contrario, nada explica la Consejería acerca de que -según información encontrada por esta Institución aunque no confirmada- una inmobiliaria es propietaria de parte de los terrenos, empresa que denunció a familias de nacionalidad rumana de etnia gitana y que la Audiencia Provincial ordenó reabrir la instrucción cerrada antes por el Juzgado. Sí informa no obstante de que

El Gallinero, que no forma parte de la Cañada Real Galiana, es un solar de propiedad privada en una zona próxima, distrito de Villa de Vallecas de Madrid.

Es muy importante señalar que otra Consejería, la de Educación, junto con el Ayuntamiento de Madrid y Cruz Roja Española han tenido la iniciativa de escolarizar a los menores del asentamiento chabolista; así como que se encuentra en estudio la encomienda de gestión IRIS-Ayuntamiento de Madrid para actuaciones preventivas y de inserción (apoyo social y educativo). Aún más relevante es a juicio de esta Institución, desde el punto de vista adoptado, que a partir de ahí habría 'un primer acercamiento para el diagnóstico de la realidad social y la atención a las familias' de El Gallinero.

El punto de vista o criterio de partida de esta Institución en estas actuaciones era el territorial y urbanístico. Al respecto, y además de las escasas menciones hechas ya, la Comunidad de Madrid parece haber malinterpretado nuestras argumentaciones iniciales, pues deduce de ellas que el Defensor del Pueblo estaba instando a "autorizar la implantación de usos residenciales en suelos especialmente protegidos con la consideración además de bienes de dominio público", algo por completo incierto.

Esta Institución proponía tomar en consideración la posibilidad de intervenir integralmente en la zona objeto de la queja con instrumentos urbanísticos y territoriales. Mas a partir de la interpretación de la Consejería, esta afirma que ninguno de los instrumentos sugeridos por esta Institución es admisible para autorizar usos residenciales. Ni siquiera se plantea la Consejería que nuestra comunicación se refería a una reordenación, integral en sentido urbanístico y territorial, para la que seguimos pensando, pues la Consejería no lo refuta, que un proyecto de alcance regional, un plan especial o un programa de rehabilitación concertada de área urbana podrían servir de cauce a tal intervención. Esta

posibilidad simplemente está así prevista en la ley pero la Consejería no parece haber hecho un mínimo esfuerzo siquiera en un planteamiento inicial de sus posibilidades (Leyes de la Comunidad de Madrid 9/1995, de 28 de marzo, de medidas de política territorial, suelo y urbanismo y 7/2000, de 19 de junio, de rehabilitación de espacios urbanos degradados y de inmuebles que deban ser objeto de preservación).

Sin más argumentos que los escasos e incompletos, si no contradictorios de la Consejería, a fuer de incongruentes con nuestro planteamiento -que, insistimos, no era el de autorizar en la zona usos residenciales-, cuesta aceptar a esta Institución que la legislación vigente y los instrumentos puestos a disposición de la Administración urbanística y territorial por el legislador madrileño, sean insuficientes para atender el problema de la Cañada Real; y que sea preciso un proyecto de ley especial.

No obstante, cabía animar a la Administración regional a proseguir en procura de una solución, que seguimos pensando es de tan gran magnitud que requiere una intervención resuelta y directiva de la Comunidad de Madrid, por referida a varios municipios en zonas colindantes.

Siguen llegando a esta Institución quejas relativas a la zona, casi todas ellas aducen que la Comunidad de Madrid no quiere recibir a representaciones vecinales; pero son investigadas en otras instancias, singularmente municipales y estatales, vista la virtual inutilidad de proseguir las actuaciones con la Comunidad de Madrid. Esta Institución lamenta el escaso fruto obtenido hasta el momento, por lo que está en estudio acometer una estrategia distinta más útil para los afectados (08016991).

Con esta investigación, no muy diferente de otras, quiere llamarse la atención de las Cortes Generales sobre la inutilidad de los instrumentos de planeamiento cuando la Administración busca soluciones

preconcebidas fuera de la legalidad disponible, y los resuelve por tanto dentro de una legalidad nueva.

15.1.1.1. Límites por razón del medio ambiente. Evaluación Ambiental Estratégica de los Planes

En este apartado importante no hay sin embargo quejas relevantes que relatar este año, atendiendo ahora por relevancia no la del asunto sino por el estado en que se encuentran las investigaciones en curso. Mencionaremos los problemas, generales y algunos concretos, que están siendo objeto de indagaciones.

Con todo, es necesario aludir a un caso terminado en diciembre de 2008 al que no pudo aludirse en el Informe anual del año pasado, la decisión de la Administración autonómica balear de someter el plan especial de reforma interior (PERI) Cala Mayor-San Agustín al procedimiento de evaluación ambiental estratégica, a pesar de que su tramitación estaba en una fase muy avanzada y no era preceptivo. Se trataba del Planeamiento de Desarrollo y la lenta tramitación de un PERI de tres barrios en Palma de Mallorca.

La cuestión reseñable es por tanto que someter el PERI a evaluación ambiental estratégica supone iniciar de nuevo toda la tramitación, en forma paralela a su tramitación ambiental; dicho de otro modo, las administraciones estiman oportuno acometer una evaluación estratégica para evaluar ambientalmente el PERI conforme a la Ley 9/2006, de 28 de abril, sobre evaluación de los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente, evaluación que ha de tener lugar durante el proceso de elaboración del plan y antes de su aprobación, lo que implica comenzar de nuevo casi 'desde cero'. Pero entendemos que así se va a reforzar el control ambiental sobre la actuación. Asimismo, y caso de que finalmente el PERI se apruebe, se preverán medidas para evitar o corregir sus efectos

ambientales, integrando "los aspectos ambientales en la toma de decisiones de planes y programas públicos... para garantizar que las repercusiones previsibles sobre el medio ambiente de las actuaciones inversoras, sean tenidas en cuenta antes de la adopción y durante la preparación de los planes y programas en un proceso continuo, desde la fase preliminar de borrador, antes de las consultas, a la última fase de propuesta de plan o programa" (exposición de motivos de la Ley 9/2006, de 28 de abril).

En fin, de la ley se deduce la obligación de incluso sopesar la posibilidad de no aprobar el PERI. La demora subsiguiente de la aprobación del PERI, y por tanto la de la construcción del vial que reclamaban los interesados en la queja, no llevó a calificar de irregular o ilegal la decisión de la Administración autonómica de someter el PERI al procedimiento de evaluación estratégica; por el contrario, dicha medida ha de estimarse razonable dado que responde al deber de velar por un ambiente adecuado, deber que concierne a todos, y más, si cabe, a las administraciones públicas (08001519 y 07015920).

Otras actuaciones en curso que han de reseñarse son las siguientes: *Actuación de Interés Regional de Marina de Cope*. Hay varios informes oficiales recibidos del último trimestre de 2009 pero ha de esperarse a que llegue toda la información, previsiblemente con abundante documentación como lo es la ya remitida; se trata según la queja de los graves perjuicios ambientales que va a ocasionar la actuación urbanística que pretenden los Ayuntamientos de Águilas y Lorca, impulsada por el Gobierno Regional de Murcia, en el Parque Natural Regional de Cabo Cope.

Se pretendería crear el principal complejo turístico de Europa en una franja costera de más de 21 millones de m^2 donde se construirían 9.000 viviendas y se generarían más de 20.000 plazas hoteleras, con infraestructuras (cinco campos de golf, diversas instalaciones deportivas,

comerciales y de ocio) y una marina con capacidad para unas 2.000 embarcaciones.

La actuación proyectada, dice la queja, transformaría por completo el paisaje y la economía de la zona, y dada su entidad conformará además un nuevo núcleo urbano; este proyecto urbanístico acabará con el equilibrio ambiental y con la riqueza del Parque Natural, todo con el único fin de favorecer los intereses especulativos de determinadas empresas privadas.

La queja critica la actitud de las administraciones, municipales y autonómica, de favorecer un desarrollo insostenible, en vez de velar por el cumplimiento de la normativa urbanística y la protección del medio con arreglo a criterios de racionalidad y sostenibilidad. Pues bien, las primeras indagaciones han llevado al Defensor del Pueblo a las siguientes conclusiones, preliminares y no definitivas en todas las facetas, pero sí en algunas: Se encuentran en tramitación simultánea las modificaciones de los PGOU de Águilas y Lorca para introducir y desarrollar las determinaciones de la Actuación de Interés Regional de "Marina de Cope"; modificaciones necesarias porque las actuaciones de interés regional vinculan, por mandato legal, a los instrumentos de ordenación del territorio y al planeamiento urbanístico municipal, y producen su modificación automática desde el momento de su declaración. Por ello, esta Institución queda a la espera de que ambos ayuntamientos remitan una actualización de los datos de estado de tramitación de las modificaciones puntuales de los respectivos planes generales de ordenación urbana.

Pero esta Institución ha tenido que manifestar ciertas inquietudes: se trata de una de las actuaciones urbanísticas de carácter turístico más ampliamente contestada por el movimiento ecologista y ciudadano contra la destrucción del litoral y los espacios naturales (en 2006 una iniciativa legislativa popular que consiguió un respaldo de 14.700 firmas, 4.700 más

de las 10.000 requeridas para llevar a la Asamblea Regional una propuesta de derogación de la vigente Ley del Suelo y de las Directrices de ordenación del litoral).

Todas las administraciones deben atender las distintas sensibilidades ciudadanas y tratar de integrarlas, y de no lograrse entonces deben explicar de forma clara y completa los motivos por los que, finalmente, se opta por desestimar sus propuestas. Disponemos además de copia de informes elaborados por instituciones culturales y académicas, universidades y expertos que expresan su total rechazo a la actuación que se pretende.

Denunciaban dichos colectivos que la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo regional, modificó los límites de los espacios naturales protegidos para adaptarlos a los de los Lugares de Importancia Comunitaria (LIC) lo que supuso la desprotección de 1.600 ha del Parque Regional de Cabo Cope-Calnegre, que coinciden justamente con la zona afectada por la *Actuación de Interés Regional de Marina de Cope*, con valores ecológicos de biodiversidad, paisajísticos y geomorfológicos, los valores que precisamente motivaron su inclusión dentro del Parque Regional. La franja litoral de la llanura costera -conjunto Lomo de Bas-Cabo Cope- tiene valor paisajístico reconocido por las propias Directrices y Plan de Ordenación Territorial del Litoral de la Región de Murcia, dicen de "alta y muy alta calidad paisajística y una fragilidad general alta", un corredor con "un nivel de conservación ambiental relevante" (08008592).

El *Área Homogénea Norte de Torrelodones* ha sido finalmente declarada ambientalmente inviable por el Informe previo de análisis ambiental y por el del Director Conservador del Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares, la propuesta del Ayuntamiento es pues neutralizada y las actuaciones del Defensor del Pueblo, similares a las del caso anterior en la índole que no en la duración hasta el momento, quedaron cerradas en noviembre de 2009 (06006260).

Finalmente, en el caso del proyecto *Polígono industrial Burgos-Buniel* como proyecto regional, esta Institución estudia ahora un informe de la Consejería de Economía y Empleo (Junta de Castilla y León), al que adjunta la DIA (08015726).

15.1.1.2. Límites por razón de la protección del patrimonio histórico, cultural y paisajístico

Introducimos este año este nuevo epígrafe, por la creciente sensibilización entre los ciudadanos hacia la conservación y la preservación del entorno. Ha de exigirse a las administraciones la máxima firmeza a la hora de planificar y ejecutar grandes operaciones urbanísticas que pueden afectar a intereses colectivos como al patrimonio histórico, cultural, arquitectónico o paisajístico.

Citamos pues la quejas por la planificación de actuaciones urbanísticas que en caso de ejecutarse supondrían una grave agresión a bienes con estos valores. Tenemos así el PGOU de Castellonet de la Conquesta (Valencia), cuya ejecución supondrá un impacto paisajístico grave en el entorno de una montaña protegida (Red Natura 2000), ya de por sí muy deteriorada por las ya existentes instalaciones y conducciones de gas. El desarrollo consiste en la creación de un polígono industrial de 132.000 m^2, el doble de la superficie total del municipio (08015451, 08015002, 08015419, 08015423 y 08015450).

Contra el PGOU de Arbo (Pontevedra) encontramos la disconformidad por la destrucción de un excepcional entorno rural tradicional y de espacios naturales bellísimos y singulares de esa comarca. El PGOU prevé usos residenciales en terrenos de cultivo que deberían calificarse como suelo rústico de especial protección, por existir usos agropecuarios y forestales. Los terrenos en que se prevé la construcción de edificios

forman el valle desde el centro del casco histórico urbano del municipio hasta el río Miño. El casco urbano ya está a menos de 650 m del río; caso de ejecutarse el PGOU las actuaciones proyectadas se desarrollarían hasta casi el río (09001096 y 09001145).

En la revisión del PGOU de Lorcha (Alicante) hay determinaciones de ordenación en el Sector Les Deveses que afectarán al paisaje y al espacio protegido del cauce del río Serpis (07032492).

Mencionada en el Informe del 2008, la siguiente investigación que relatamos fue cerrada en el 2009, apoyando una resolución del Procurador del Común que viene a fijar un posicionamiento en el debate abierto en torno a un territorio que circunda la ciudad de Soria, cuyo paisaje está previsto que se vea afectado por la construcción del Polígono industrial Soria II, tras una modificación del PGOU de 2006; por la construcción de la llamada Ciudad del Medio Ambiente; y por otras promociones de viviendas y construcciones dirigidas a servir a las nuevas necesidades industriales y urbanas generadas, como depuradoras, un cementerio, etcétera.

En dicho territorio confluyen una serie de bienes de interés cultural, como son Numancia, el Centro Romano de Garay, la iglesia y el claustro de San Juan de Duero, el casco antiguo de la ciudad de Soria, la muralla medieval, la iglesia concatedral de San Pedro, el claustro de la iglesia de San Pedro, y otros elementos arquitectónicos catalogados en el PGOU de Soria, como son el puente sobre el río Duero y la antigua parroquia de San Millán.

Como los instrumentos de planeamiento se encuentran bajo procedimientos judiciales esta Institución debe atenerse a lo que dicten los tribunales de justicia. Parece necesario realizar una serie de observaciones en defensa del paisaje en sí mismo, un recurso digno de protección, respecto de un desarrollo sostenible basado en una relación

equilibrada y armoniosa entre las necesidades sociales, la economía y el medio ambiente. La Consejería de Cultura y Turismo hace hincapié en el cumplimiento de las previsiones recogidas en la normativa sectorial dirigida a la protección del patrimonio cultural de Castilla y León. La posición del Ayuntamiento de Soria, y también la de la Junta de Castilla y León, en concreto con relación al polígono industrial Soria II, se manifiesta en la parte expositiva del Convenio suscrito el 9 de junio de 2005 entre dicho Ayuntamiento y la GESTURCAL, S. L., en la que se indica que la modificación del PGOU en el polígono, con cambio de clasificación de terrenos de suelo rústico común a suelo urbanizable no delimitado, se justifica en la "voluntad municipal, apoyada por la Junta de Castilla y León a través de GESTURCAL, de ampliar la oferta de suelo industrial en condiciones urbanísticas y económicas favorables para la implantación de industrias, por la creciente demanda de suelo industrial que complemente otros emplazamientos existentes".

Frente a las posiciones de las administraciones públicas implicadas en los proyectos, ha habido manifestaciones de ámbitos culturales y científicos (entre otras, la Real Academia de la Historia, la Academia de Bellas Artes de San Fernando, la UNESCO, la Fundación del Patrimonio Cultural Prusiano y varias universidades e institutos españoles y extranjeros, además de científicos, investigadores e historiadores), que, en esencia, vienen a resaltar la necesidad de proteger el paisaje que se verá afectado por dichos proyectos; así como otras posiciones que ponen en tela de juicio su oportunidad, que se llegan a calificar de especulativos.

El Convenio Europeo del Paisaje, del Consejo de Europa, aprobado en Florencia el 20 de octubre de 2000, dispone que las autoridades públicas adopten políticas y medidas a escala local, regional, nacional e internacional para proteger, planificar y gestionar los paisajes europeos con vistas a conservar y mejorar su calidad y llevar al público, a las instituciones y a las autoridades locales y regionales a reconocer el valor y

la importancia del paisaje, y a tomar parte en las decisiones públicas relativas al mismo.

El convenio tiene fuerza desde el 1 de marzo de 2004, ratificado por España el 6 de noviembre de 2007 (*Boletín Oficial del Estado* número 31, de 5 de febrero de 2008), entró en vigor en nuestro país el 1 de marzo de 2008. Reconoce todas las formas de los paisajes europeos, naturales, rurales, urbanos y periurbanos, tanto emblemáticos como ordinarios; concierne a los componentes naturales como a los culturales y humanizados; el convenio considera que los valores naturales y culturales ligados a la diversidad y calidad de los paisajes europeos suponen un deber de trabajar colectivamente en su protección, planificación y gestión. Asimismo, compromete a tomar medidas generales de reconocimiento de los paisajes; de definición y caracterización; de aplicación de políticas para su protección y gestión; de participación pública y de integración de los paisajes en las políticas de ordenación del territorio, así como en las políticas económicas, sociales, culturales y ambientales; así como de sensibilización ciudadana, la educación y la formación de expertos. El convenio define el paisaje (artículo 1) como "cualquier parte del territorio tal como la percibe la población, cuyo carácter sea el resultado de la acción y la interacción de factores naturales y/o humanos".

Inspiradas por el Convenio Europeo del Paisaje, algunas comunidades autónomas han desarrollado sus propios instrumentos, como ha sido el caso de Cataluña, que ya había materializado su adhesión al Convenio Europeo del Paisaje mediante la Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 8/2005, de 8 de junio, de protección, gestión y ordenación del paisaje (*Boletín Oficial del Estado* número 162, de 8 de julio de 2005), con el fin de dotar a los paisajes catalanes de protección jurídica y establecer instrumentos para gestionarlos y mejorarlos.

Asimismo, la Comunitat Valenciana tiene la Ley 4/2004, de 30 de junio, de ordenación del territorio y protección del paisaje (*Boletín Oficial*

del Estado número 174, de 20 de julio de 2004); más reciente, la Ley 7/2008, de 7 de julio, de protección del paisaje de Galicia (*Boletín Oficial del Estado* número 201, de 20 de agosto de 2008), también se ha inspirado en el convenio para obtener "el reconocimiento jurídico, la protección, la gestión y la ordenación del paisaje de Galicia".

Sin embargo, no todas las comunidades autónomas disponen de una ley específica, una carencia importante porque la protección, gestión y ordenación del paisaje reclaman medidas legislativas; allí donde no existan mecanismos legales específicos hay que conseguir de la Administración –generalmente autonómica- la debida protección, no sólo la que merezcan los bienes integrantes del patrimonio cultural (aquí la consejería informó favorablemente la actuación porque no afectaba a ningún bien de interés cultural); el paisaje en sí mismo debe tener una consideración especial al planificar, de forma que se adopten decisiones respetuosas con el Convenio Europeo del Paisaje (08007888).

Otra investigación también mencionada en 2008 es la iniciada de oficio ante la aprobación por el Ayuntamiento de La Pobla de Vallbona (Valencia) de un programa de actuación integrada en cuyo ámbito se había incluido no sólo el canal romano de Sagunto sino también otros restos arqueológicos de notable valor. En forma que esta Institución no juzga aceptable, la Consejería de Cultura, Educación y Ciencia emite su informe verbalmente en la sesión de 28 de septiembre de 2001, de la Comisión Informativa de la Comisión Territorial de Urbanismo, cuando se aprueba la homologación modificativa en el ámbito de determinadas parcelas del Plan Parcial SAU I-2 IBM y Plan de Reforma Interior (08002380).

La queja formulada por la Plataforma de Defensa dos Camiños por el plan parcial para el desarrollo del polígono de Vilar do Colo, Cabanas (A Coruña), tiene por objeto una actuación industrial desarrollada por SEPES que afecta al denominado Camino Inglés (Camino de Santiago). No existe

deslinde ni delimitación alguna del camino en la zona, con dudas por tanto respecto a su trazo. Parece evidente que existe una senda que actualmente es utilizada por los peregrinos en su ruta hacia Santiago, pero según SEPES en absoluto coincide con el trazado histórico. La investigación sigue abierta a la espera de que informe la Administración cultural (Sociedad de Gestión del Xacobeo) y Aguas de Galicia (08008487).

15.1.1.3. Cuestiones relativas a la tramitación de planes urbanísticos y territoriales

Terminamos el apartado de planeamiento urbanístico refiriéndonos, primero, a los retrasos en la tramitación y aprobación de planes, y a otras irregularidades que afectan al derecho a la participación pública en dicha tramitación. Las demoras en la aprobación de planes generales tienen consecuencias graves, aunque en algunos casos merezcan la pena si son por el bien de una ordenación de los usos del suelo verdaderamente racional, integral y expresiva del sentir ampliamente mayoritario de la sociedad, no sólo de los vecinos.

Los casos de Moraleja de Enmedio (Madrid) (08002754, 09021551), Castell de Ferro (Granada), con discrepancias entre las administraciones local y autonómica, y la imposibilidad de legalizar viviendas ya construidas (09001603), Bollullos Par del Condado (Huelva) (08001112), o en Vilanova de Arousa (Pontevedra), donde el Ayuntamiento alegaba que el motivo del retraso en otorgar una licencia de obra era que no se había aprobado el PGOU que recogía un cambio de calificación urbanística para ese suelo que precisamente permitiría su edificación; el Ayuntamiento aducía que un cambio de gobierno en la Junta permitiría el desbloqueo del PGOU, que la Administración autonómica no aprobaba; pero esta investigación ha debido suspenderse por intervención judicial (08019350).

Un buen ejemplo de retrasos en la tramitación de un PGOU es el de San Miguel de Salinas (Alicante), cuya tramitación empezó en 2001 y fue aprobado definitivamente por la Comisión Territorial de Urbanismo en mayo de 2007 y publicada la aprobación en el *Boletín Oficial de la Provincia de Alicante* número 241-1, de 16 de diciembre de 2008 (0026788).

Otro ejemplo es el del PGOU de O Grove (Pontevedra), con importantes retrasos aunque se cerró la investigación porque después de cuatro años no hubo avance alguno y ello beneficiaba al interesado porque pretendía justamente su no aprobación (0501997).

En una Modificación Puntual de las normas subsidiarias de Archena (Murcia) tenemos una queja por lo que comienza siendo un asunto de ejecución urbanística; concretamente no se puede disponer de una finca adjudicada en la reparcelación de la unidad. La solución pasa por tramitar la Modificación Puntual núm. 12 de las normas subsidiarias que permita redelimitar la unidad de ejecución -que ya ha sido objeto de reparcelación- de forma que pueda ajustarse la discrepancia surgida como consecuencia de la ejecución de una rotonda.

Aunque el Ayuntamiento parece estar trabajando en la línea de desbloquear la tramitación, lo cierto es que la aprobación de la modificación se está retrasando de forma notable, lo que en ningún caso es imputable a la persona autora de la queja, quien, a pesar del tiempo transcurrido desde que se aprobó la reparcelación (2003), aún no puede disponer de la finca que se le adjudicó (07007963).

En la investigación sobre el proceso de formación del PGOU de Valencia, cerrada a finales de 2008 pero no incluida en el Informe de 2009, se formuló a la Alcaldía un recordatorio de deberes legales para que se garantizara e intensificase al máximo la efectiva participación ciudadana en la elaboración y tramitación de los instrumentos de

planeamiento, tal y como prevé la legislación vigente, al considerar el trámite de información pública un elemento esencial de la tramitación.

Se destaca que el derecho de acceso a la información urbanística constituye un elemento básico de participación de los ciudadanos en el proceso de construcción de la ciudad; es de suma importancia que aquellos se integren en todas las fases del proceso de planeamiento, especialmente en los inicios, que es cuando se está definiendo el modelo de ciudad. Por ello, instamos a los ayuntamientos a que ofrezcan la máxima información a los propietarios afectados por una nueva ordenación, sobre las razones que determinan la clasificación y calificación de sus terrenos, así como sobre la programación temporal para el desarrollo del nuevo plan.

La intensificación de la participación ciudadana es trascendental en el procedimiento de elaboración de los planes, para asegurar su legalidad, acierto y oportunidad en cuanto que precisamente la intervención de los ciudadanos contribuye a dotar a los planes de legitimidad democrática. Siempre pide el Defensor del Pueblo a los ayuntamientos que cuando revisen su planeamiento o elaboren uno nuevo, pormenoricen qué medidas adoptan para garantizar la efectividad del trámite de exposición pública (08008759).

Otro asunto análogo es el del PGOU de Móstoles (Madrid), con las mismas advertencias; finalmente la investigación se cierra en 2009, al no haber advertido irregularidades en la tramitación; el Ayuntamiento ha adoptado, a juicio de esta Institución, las medidas necesarias para ofrecer la máxima información a los ciudadanos y para que los procesos de información pública, a que se ha sometido el documento (hasta cinco), hayan sido efectivos. Entre las medidas está la difusión en soporte informático de la documentación del PGOU, las exposiciones audiovisuales, la celebración de reuniones en las cinco Juntas de Distrito. Medidas así garantizan la efectividad de la información pública, o sea la profunda

difusión mediante la utilización de lenguajes y foros adecuados (08014258).

En segundo lugar nos referimos a la obligación de recabar el informe que acredita la suficiencia de recursos hídricos. Este asunto es analizado pormenorizadamente en el informe monográfico sobre *Agua y ordenación del territorio* y, por tanto, aquí sólo hacemos menciones rápidas, en beneficio de otros apartados en materia urbanística. Los casos más importantes se centran en la Comunitat Valenciana por motivos obvios de gran actividad promotora años atrás y la escasez de agua. Aludimos a los instrumentos de planeamiento Benisuera y Bellús (05031929), y a la investigación terminada sobre el Plan Parcial con Homologación Sectorial Modificativa del Sector S 7-8-11 de Callosa de Segura (Alicante) (05036988).

Una mención especial merece la actuación, muy importante a nuestro entender, en la queja de diversas asociaciones de vecinos afectados por los Programas de Actuación Integrada El Replá, El Cantalar y La Solana en Parcent (Alicante), donde el Defensor del Pueblo estuvo cerca de tener que recomendar formalmente la denegación de la aprobación, en una actuación que se concertaría con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No hubo necesidad, pues recientemente se nos han facilitado los tres acuerdos adoptados por la Comisión Territorial de Urbanismo de Alicante (sesión del 28 de octubre de 2009) que deniegan la aprobación definitiva de los PAI citados. A la vista de dichos acuerdos, hemos procedido al cierre de las actuaciones que se seguían ante la Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana, pues deducimos que la pretensión objeto de la queja vecinal se ha visto atendida, aunque siguen abiertas causas penales que se iniciaron en los últimos meses (06009604).

La investigación sobre el PGOU de Simat de la Valldigna (Valencia) se encuentra ahora en fase de estudio de dos informes oficiales de diciembre de 2009, con importantes aspectos hidrológicos: preguntábamos a la Confederación Hidrográfica cómo es posible que el abastecimiento a la población actual del municipio esté garantizado si el Ayuntamiento no tiene regularizada ninguna concesión ni dispone de autorización para el uso privativo de las aguas; es decir, preguntamos por qué título legal el Ayuntamiento aprovecha las aguas con que abastece a la población actualmente; y si no existiese tal título, inquirimos sobre las medidas adoptadas o previsto adoptar al respecto. En segundo lugar, se deducía que el Plan General preveía solicitar al organismo de cuenca una modificación del uso al que están destinadas las aguas concedidas en el suelo de regadío, que se transformará en urbanizable, y solicitamos aclaración de si ello podría acarrear algún problema en la calidad del agua para consumo humano (06038753).

Nos referimos ahora a una compleja y grave investigación en el municipio de Dolores (Alicante) sobre el Plan Parcial de Mejora *Dolores Golf*. Las últimas actuaciones nos han llevado a una situación de difícil salida:

Por una reciente información de la Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda sabemos que la Administración estatal ha desistido del recurso contencioso-administrativo contra la aprobación del plan, de lo cual hemos pedido confirmación y explicación a la Confederación Hidrográfica. Téngase presente que la Consejería, sin embargo, responde con una escueta frase a nuestra indicación al órgano ambiental de la Administración autonómica de que una DIA no puede declarar la viabilidad ambiental de un proyecto carente de requisitos sustanciales con la simple solución de condicionarla a la subsanación de éstos; lo que ha de hacer es declararlo inviable.

La propia declaración de impacto ambiental reconoce no ser completa y exige informe "favorable" de la Confederación, un primer motivo para calificarla de una DIA defectuosa; obran varios informes desfavorables, y otros que pueden calificarse de seudo-favorables, pues incluyen condiciones sustantivas; son por tanto informes equívocos y consecuentemente no aptos para valer como pronunciamientos.

En suma, graves insuficiencias que, a nuestro juicio, desaconsejarían la aprobación, aun la provisional, del instrumento urbanístico. Se otorga la aprobación "definitiva" condicionada nada menos que al cumplimiento de condiciones tales como acreditar la suficiencia agua: Esto, a nuestro juicio, no es un defecto subsanable sino una causa de denegación de la aprobación, salvo que desnaturalicemos el procedimiento de aprobación de planes urbanísticos. El 3 de octubre de 2008 se consideran cumplimentados los requisitos y condiciones y se declara definitivamente aprobado el expediente, obviando que en tal expediente hay un pronunciamiento desfavorable de la Confederación, muy contundente: "En las circunstancias actuales... no existen recursos hídricos..."; además, hay dudas sobre la posible inundabilidad de los terrenos.

La DIA es cuando menos confusa, cuando dice que antes de la aprobación definitiva del instrumento de planeamiento debe someterse al trámite de información pública el estudio de impacto ambiental; por otro lado, no incluye la evaluación del campo de golf previsto, con evaluación propia y separada. Se supedita la ejecución del proyecto a condiciones sustanciales, no secundarias, que no podemos detallar pero que no son propias de una DIA favorable sino de una desfavorable (08015307).

Otros casos parecidos son los del Programa de Actuación Integrada Sant Jordi Golf, municipio de Sant Jordi (Castellón), donde se otorga la aprobación "definitiva" condicionada nada menos que al cumplimiento de condiciones tales como acreditar la suficiencia de agua (08019606), la del

proyecto de Benicàssim Golf, asunto cerrado tras un pronunciamiento judicial (0426292), la Homologación y Plan Parcial del sector la Font, de Villalonga (Valencia) (0426573) o la también cerrada en Benicàssim (Castellón) por diversos desarrollos del municipio, porque quedó acreditada la suficiencia de agua por la futura desaladora de Oropesa (07012494).

Asimismo citamos la Homologación y Plan parcial del sector Vertix XXI de los municipios de Montserrat, Torrent y Picassent (Valencia). Transcurrido un año desde el anterior informe de la Consejería (22 de diciembre de 2008), el expediente se encuentra en el mismo estado de tramitación. Todo parece indicar que no va a aprobarse definitivamente, al menos en los términos en que hasta ahora ha sido planteada la propuesta y mientras que no quede acreditada la suficiencia de recursos hídricos para atender las demandas que generen las nuevas viviendas proyectadas.

La investigación ha sido cerrada en diciembre de 2009, advirtiendo a la Consejería que en ningún caso debería aprobarse el documento sino denegarse su aprobación, si persistieran los graves defectos anunciados así como los informes desfavorables y sin que haya quedado acreditada la suficiencia de recursos hídricos mediante un pronunciamiento del organismo de cuenca, conforme al artículo 25.4 del Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas (0413011).

También importante, y aún en trámite, es el caso de la Homologación y Plan Parcial de los sectores SUR-1 y SUR-2 de Llaurí (Valencia), ahora en estudio dos informes oficiales recibidos en diciembre de 2009; aquí se dirigió una sugerencia a la Confederación Hidrográfica del Júcar, que ha respondido en un importante informe sobre el cumplimiento de los principios de eficacia, coordinación y celeridad (05020510). Lo relevante en estos dos casos es a nuestro entender: 1º) La frecuente desnaturalización de la función urbanística de la Administración

regional y municipal, que ayudan muy poco a la Administración hidrológica en la cumplimentación de un trámite tan relevante como es la acreditación de suficiencia de agua, y 2º) la lentitud con que las confederaciones reaccionan ante los nuevos retos del urbanismo actual, que no está siempre presidido por consideraciones de interés general sino especulativas y de desarrollismo escasamente racional, una realidad a la que se enfrentan los organismos de cuenca con poca eficacia, y ciertamente con escasez de medios apropiados, otra deficiencia que no logran superar.

Para terminar aludimos a dos cuestiones relevantes sobre determinaciones de planeamiento (incluso en fase de ejecución): Las zonas inundables y la previsión de instalar equipamientos "sensibles" junto a viviendas. Sobre las zonas inundables, asunto tratado en la monografía del primer trimestre de 2010 mencionada antes, sólo citaremos aquí una investigación, por otro lado muy importante, iniciada de oficio en San Miguel de Salinas, donde preocupa seriamente a esta Institución que se esté proyectando urbanizar y edificar en una zona donde existe riesgo de inundación que puede afectar a la seguridad de las personas y, desde luego, a una parte de las instalaciones de la zona a urbanizar.

Por ello, y puesto que desafortunadamente el Ayuntamiento de San Miguel de Salinas no atiende los requerimientos que se le han remitido, hemos pedido a la Confederación Hidrográfica del Segura que mantenga informada a esta Institución de la evolución y resolución de los expedientes tramitados y que actualice los datos relativos a su actuación (08002378).

En cuanto a la previsión de instalar junto a viviendas ciertos equipamientos, tenemos los casos de varios vecinos manifestando su oposición a la instalación de un centro de *Proyecto Hombre* en Gijón (Asturias) junto a zonas escolares (08018939, 08019570, 08019603, 08019604, 08020064, 08021595, 09001024 y 09003306); las quejas

formuladas por vecinos de Las Tablas, Madrid, por la instalación de un centro de atención a toxicómanos en el barrio (09013216, 09013973 y 09014007); la formulada porque en Madrid se va a construir un centro de mayores sobre zona verde; en realidad es un solar calificado como equipamiento pero que venía destinándose a zona verde; se ha recomendado al Ayuntamiento que destine a zona verde otra parcela próxima a la que va a desaparecer (09008361, 09008140 y 09008210), y la formulada por un miembro de la Plataforma de vecinos afectados por la construcción del cuartel de la Guardia Civil en el municipio de Mieres (Asturias) (09004660). Un último grupo de esta clase se refiere a la implantación de centros penitenciarios; hasta el momento ninguna de las quejas ha podido ser estimada como suficientemente fundada.

Algunas quejas urbanísticas procedentes de Marbella (Málaga) llegan últimamente, de las urbanizaciones que el nuevo PGOU ha dejado fuera de ordenación: De la comunidad de propietarios de la urbanización Atalaya Park (09020005); y de la urbanización Banana Beach (09016705, 09016765, 09016775 y 09017294), con escaso margen de actuación para el Defensor del Pueblo, y acerca de las cuales aún no es posible ofrecer conclusiones.

15.1.2. Ejecución del planeamiento

Muchas de las quejas referidas al planeamiento coinciden con las de ejecución, como, por ejemplo, aquellas en las que los interesados exponen que sus parcelas constituyen suelo urbano consolidado y que no deben ser sometidas a un nuevo proceso de urbanización, ni incluidas en unidad de ejecución, dado que disponen de todos los servicios básicos propios de dicha clasificación.

Este tipo de queja podría tratarse aquí o en planeamiento con toda propiedad. Las investigaciones en la Comunitat Valenciana ya citadas, en

su mayoría también están encuadradas aquí porque los PAI muchas veces incluyen planes parciales e incluso homologaciones de planeamiento general.

También hay que tener en cuenta que en época de crisis los promotores no ejecutan ni desarrollan urbanísticamente ámbitos nuevos; las empresas que subsisten se dedican a edificar suelos con categoría de solar, pues *urbanizar* es inviable si luego han de quedarse con solares que no pueden edificar y con viviendas que no pueden vender. Esta puede ser otra explicación del descenso del número de quejas recibidas sobre ejecución urbanística. Persiste sin embargo el habitual alto número de quejas sobre ejecución incompleta de planeamiento, como después veremos.

No obstante lo anterior, de las quejas sobre ejecución podemos destacar las siguientes. La disconformidad con la inclusión de terrenos en una unidad de ejecución tras la reclasificación de suelo urbano directo a suelo urbano no consolidado (08011958, 08011949, 08012468 y 08012473); o, de modo similar, la disconformidad con que la urbanización Las Pesqueras, San Fulgencio (Alicante) haya sido incluida en una unidad de ejecución que va a ser objeto de desarrollo a través del procedimiento de gestión indirecta; la queja asegura que no se ha tenido en cuenta la realidad fáctica de estos terrenos pues se trata de parcelas con edificaciones consolidadas y patrimonializadas que, además, disponen de todos los servicios básicos (acceso rodado, encintado de aceras, abastecimiento de agua, saneamiento, suministro de energía eléctrica, alumbrado público). Pero el Ayuntamiento insiste en que no está consolidada y no dispone de esos servicios porque nunca fue concluida por el promotor (08015698, 08015722, 08016838 y 08018031).

Al hilo de este mismo tema, como se apunta más arriba, tenemos un año más las habituales quejas, varias decenas, por ejecución incompleta de planeamiento. Se trató este asunto extensamente el año pasado y no es

cuestión de reproducirlo ahora. Son quejas presentadas por propietarios de parcelas en urbanizaciones antiguas que, teniendo aprobado un instrumento de planeamiento, sin embargo éste no se ejecutó conforme a sus determinaciones, o bien sólo parcialmente.

En todos los casos los más perjudicados resultan ser los adquirentes de dichas parcelas y de las viviendas irregularmente construidas, dado que carecen en su mayoría de un adecuado suministro de los servicios básicos -incluidos aquellos que prevé como obligatorios la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local, y cuya prestación debe garantizarse en todo caso por los municipios-, lo cual, sin duda, les coloca en una posición de desigualdad con el resto de sus vecinos que sí disfrutan de esa prestación en condiciones normales. La inexistencia de estos servicios públicos básicos, las deficiencias en las infraestructuras y la insuficiencia de dotaciones en estas urbanizaciones, constituyen el principal objeto de las quejas formuladas ante el Defensor del Pueblo.

En algunos casos incluso hablamos de urbanizaciones ilegales construidas sin amparo o cobertura legal alguna. Destaca aquí la investigación sobre una urbanización ilegal en Madrid, urbanización Los Almendros, del grupo de urbanizaciones realizadas sin la cobertura legal de un plan parcial o de cualquier otra figura de planeamiento, construida "a espaldas" de la Administración municipal, y parte de ella, además, en suelo no urbanizable protegido; desde luego es preciso resaltar que el Ayuntamiento no hizo en su día por impedir su aparición (08009448).

Las quejas sobre ejecución incompleta de planeamiento son muchas. Ahora solo relacionamos las que parecen más relevantes por algún motivo, por ejemplo, cuando el ayuntamiento no hace nada por buscar una solución (08002228, 08010520, 08013947, 08015814 de oficio, 08021861, 09003032 y 09010478); con problemas de agua y pozos, 08007995, urbanización en Pájara, Fuerteventura (Canarias),

investigación importante, con aspectos de vertidos de depuradora, el propio técnico municipal en un informe muy completo reconoce deficiencias graves; la investigación 0301326 que lleva seis años en curso, y 9618957, Arucas (Las Palmas), importante porque ha habido un cambio absoluto en el criterio municipal con relación a la urbanización); aunque ésta no es la regla (en 08014864, 08015887 y 09001985) donde el Ayuntamiento está adoptando medidas con cierta eficacia, o 09013388 donde esas medidas llegan a la ejecución subsidiaria de las obras pendientes, algo verdaderamente excepcional.

Otras actuaciones sobre ejecución, con las que terminamos este apartado, son las siguientes: Por vulneración del principio de equidistribución de cargas, en este caso de cesiones y por irregularidades en la reparcelación, una investigación que acaba de iniciarse pero que podrá resultar interesante para el informe del año próximo.

Se trata en el primer caso de un Plan general de ordenación urbana que califica unos terrenos como "reserva para vial de uso público" conforme a las alineaciones señaladas en dicho PGOU, esto es, el plan preveía el uso al que debía destinarse el terreno -vial público- una vez fuera obtenido por el ayuntamiento mediante cesión o expropiación.

Descartada la expropiación, que nunca fue solicitada, únicamente quedaba la primera de las vías, la cesión. Y dicha cesión podía producirse en el momento en que se desarrollara el ámbito o cuando se produjera alguna transformación urbanística en él. Como dice el ayuntamiento, el PGOU no delimitaba ninguna unidad de actuación para estos terrenos, por lo que no cabe su ejecución urbanística a través de un sistema de actuación con proyecto de equidistribución de beneficios y cargas.

Por ello, en este caso se han obtenido los terrenos de cesión cuando los titulares han querido edificar y, por tanto, se les ha obligado a retranquear y a ceder al Ayuntamiento la porción que corresponde al vial,

ajustándose a las alineaciones. Queda, por tanto, acreditado que el ayuntamiento justifica la cesión efectuada en la obligación de la interesada que, en calidad de propietaria de una parcela en suelo urbano, tiene que ceder gratuitamente los terrenos destinados a vial público en todo el frente de la alineación de su parcela.

La cesión para viales se justifica en sí misma como deber legal del propietario de suelo, de cumplimiento previo a la edificación, puesto que para adquirir el derecho a edificar que se declara con el otorgamiento de la licencia de obras, es preciso el cumplimiento de los deberes establecidos por la ley para cada clase de suelo.

Aun en el supuesto de que los terrenos sean urbanos con urbanización consolidada, la superficie que haya de cederse será el resto de terreno tras las operaciones que exija la delimitación del solar, a través de las alineaciones. Por ello, sin perjuicio de reconocer que hubiera sido deseable delimitar unidades de ejecución y ejecutar a través de alguno de los sistemas de actuación clásicos, sin embargo, dada la clasificación urbanística de estos terrenos no podemos afirmar que haya existido una actuación irregular, o ilegal o arbitraria, que haya causado indefensión (07025429).

El segundo caso, como se dijo apenas iniciado pero muy relevante, se refiere a una queja contra la aprobación de los proyectos de reparcelación y urbanización del Plan parcial Llano del Barco de las normas subsidiarias de Archena. Se trata de que la Comunidad de Regantes Motor San Jerónimo de Archena es titular de una concesión de la Confederación Hidrográfica del Segura para la impulsión de aguas del río Segura, que abastece más de 48 ha de regadío en zona limítrofe con el plan parcial.

Para abastecer los cultivos es necesaria la distribución con una tubería subterránea; la Comunidad de Regantes Motor viene utilizando los

caudales de riego desde 1845. El problema reside en que se está construyendo un edificio (promoción de viviendas), y sin tener en cuenta las alegaciones de la Comunidad de Regantes ha sido cortada la tubería soterrada, sustituyéndola por otra tubería de inferior diámetro con un trazado distinto que hace inviable las actuales instalaciones (motor y bomba).

En el Proyecto de reparcelación del plan parcial no se contempla el recorrido, anchuras ni quijeros de la tubería de riego. Pero conforme al apartado tercero, letra b) del artículo 175 del Decreto Legislativo 1/2005, de 10 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo de la Región de Murcia, el Proyecto de Reparcelación debería contener los derechos de la Comunidad de Regantes en la relación de propietarios afectados por la reparcelación, no es así ni tampoco se ha previsto la indemnización que pudiera corresponderle, a pesar de que los derechos de aprovechamiento de aguas son históricos, están inscritos y su existencia es plenamente conocida por la corporación local (09021591).

15.1.3. Información urbanística

En esta materia, igual que en años anteriores y como ya hemos referido en el apartado concomitante de acceso a la información ambiental, se siguen recibiendo bastantes quejas (07031774, 08018324, 08017933, 09001052, 09003384, 09009434, 09012589, 09013555, 0303622, 09019095, 09018721, 09015406, 09014889, 09013121, 09009805, 09007869, 09003024, 09000249, 08023371 y 08015167).

De ellas destacamos las siguientes: una sugerencia aceptada sobre una queja iniciada en materia de disciplina urbanística pero que ha derivado, proponemos que se dé información y se respeten los principios de transparencia y publicidad (08012716); una petición de información urbanística sobre PGOU que queda sin atender, el Ayuntamiento remite al

solicitante a la Consejería de Urbanismo, donde podrá adquirir un DVD (09003384); una indicación al solicitante de que debe esperar dos meses para que le faciliten un plano; la justificación del retraso en que se trata del período estival y las vacaciones; pero aun así resulta inexplicable que lleve tanto tiempo resolver una petición donde únicamente se requiere la realización de una fotocopia, incluso en el supuesto de que la documentación estuviera digitalizada, únicamente imprimir el plano (09012589); una típica queja sobre denegación de acceso a información urbanística, con inaceptables respuestas municipales y una sugerencia, lamentablemente la Institución ha tenido que inhibirse porque se han iniciado acciones judiciales (09009805); otra sugerencia relevante (07002133); y otra más, aunque la sugerencia se formuló en 2008 la investigación se cerró en 2009 ya que transcurridos varios meses no se habían formulado alegaciones por los reclamantes, en un casi replanteamiento del control disciplinario urbanístico en un barrio de Madrid, y una experiencia válida de colaboración entre vecinos y el Ayuntamiento, donde ha costado varios intentos lograr la buscada actitud del Ayuntamiento en proporcionar la información buscada por los vecinos denunciantes (07021017).

De estas actuaciones se deducen algunas observaciones generales:

1ª. Los ciudadanos han de contar con que la obtención de información, generalmente plasmada en documentos, no puede ser nunca instantánea y que normalmente requiere actuar sobre el archivo municipal y localizar los materiales. Tampoco hay nada que oponer a cuestiones tan razonables como que se atienda al interesado en dependencias adecuadas con presencia de personal que pueda resolver dudas.

2ª. Sin embargo un Ayuntamiento no puede esperar que no se "obstaculice" el desarrollo de la actividad municipal, pues dar acceso a la información administrativa nunca es un obstáculo, es una función

municipal, lo mismo que realizar informes, redactar actos administrativos o hacer fotocopias. Nada de eso es un 'obstáculo' a la actividad municipal, sino que es actividad municipal, y entre las actividades más importantes está la de dar acceso a la información.

3ª. A su vez, y como quedó dicho, los ciudadanos tienen el deber de esperar a que en un plazo razonable los servicios municipales puedan poner la información a disposición del solicitante, y ciertamente ello no es una operación trivial ni sencilla (localizar el expediente, asistir la consulta, realizar copias); pero ninguna de estas actuaciones implica para el funcionario "dejar de atender sus cometidos" pues localizar el expediente, asistir la consulta y realizar copias es un cometido del funcionario.

4ª. La legislación establece un plazo máximo para la entrega de copias a los particulares, está determinado en el artículo 10 de 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.

5ª. No son válidas para denegar copias de proyectos de edificación razones aducidas por los ayuntamientos tales como el derecho a la intimidad o el derecho de propiedad intelectual. Primero, habría que determinar en la denegación qué aspectos de la intimidad son los aducidos, de hecho el artículo 14 de la Ley 27/2006, de 18 de julio, determina que la información ambiental se pondrá parcialmente a disposición del solicitante cuando sea posible separar (por ejemplo, tachando los datos que afecten o puedan afectar a la intimidad, o no incluyéndolos) del texto de la información solicitada la información a que se refiere el artículo 13, apartados 1.d), 1.e) y 2; y segundo, no es válido denegar la copia de un proyecto técnico -si obra en un procedimiento administrativo- por razones de propiedad intelectual; al contrario, la Ley

de Propiedad Intelectual (texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 abril, artículo 31bis) dice expresamente que no es necesaria la autorización del autor para reproducir una obra en orden al correcto desarrollo de un procedimiento administrativo.

Un recordatorio relevante, porque no reconoce la Administración su actuación incorrecta, se refiere al deber legal que impone el ordenamiento jurídico de dar respuesta de manera expresa a las solicitudes de información formuladas por los interesados, cumpliendo así los artículos 35, 42 y 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 18 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

No basta, aunque sea muy importante, con dar respuesta verbal a las cuestiones que se planteen sino que ha de darse a los ciudadanos una respuesta expresa, por escrito, fundada, en tiempo y forma adecuada al procedimiento que corresponda y en congruencia con las pretensiones expresadas, todo ello con prontitud y sin demora injustificada (08007747).

En fin, una sugerencia no contestada, en una investigación que hubo de cerrarse en 2009, se refería también a una de las causas de denegación, indebidas, citadas en el caso anterior. El artículo 161.1.b) del texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual aprobada por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, dice: "Los titulares de derechos sobre obras o prestaciones protegidas con medidas tecnológicas eficaces deberán facilitar a los beneficiarios de los límites que se citan a continuación, los medios adecuados para disfrutar de ellos, conforme a su finalidad, siempre y cuando tales beneficiarios tengan legalmente acceso a la obra... Tales límites son los siguientes:... b) Límite relativo a... procedimientos oficiales... en los términos previstos en el artículo 31bis". Basta recordar que la redacción original de 1987 decía: "Artículo 31. Las

obras ya divulgadas podrán reproducirse sin autorización del autor en los siguientes casos: 1. Como consecuencia o para constancia en un procedimiento judicial o administrativo". En suma, la regla tradicional en nuestro Derecho -y en los de nuestro entorno- es que uno de los límites a los derechos de autor es que no puede prohibirse el acceso y reproducción de obras protegidas (en nuestro caso proyectos de ingeniería o arquitectura) cuando éstas han de constar en expedientes administrativos o judiciales (07008534).

15.1.4. Licencias urbanísticas

La legislación del suelo establece como requisito obligatorio para llevar a cabo cualquier obra de edificación la solicitud de la correspondiente licencia, pero la intervención administrativa mediante licencia también se extiende al uso y utilización de los edificios construidos. Es el supuesto de las licencias de primera ocupación. Conviene recordar que, según viene entendiendo la jurisprudencia, la licencia urbanística es un acto administrativo de autorización, en cuya virtud se lleva a cabo un control previo de la actuación del administrado, una verificación de si se ajusta o no a las exigencias del interés público urbanístico. En el caso de las licencias de primera utilización u ocupación, el control que la Administración ejerce consiste en comprobar si lo edificado se ajusta a los términos -proyecto y condiciones lícitas- en que la licencia fue otorgada. Se trata pues, también, de una actividad reglada.

Nos referimos a dos tipos de quejas: las viviendas sin licencia de primera ocupación y las que sí disponen de licencia pero sin que tengan garantizada la prestación de servicios básicos. Comenzando por las viviendas sin licencia de primera ocupación, normalmente en estos casos no puede imputarse a la actuación del ayuntamiento la demora en el otorgamiento de la licencia. En efecto, como decíamos anteriormente, dicha licencia tiene como misión acreditar que las obras ejecutadas

coinciden con las descritas en el proyecto que sirvió de base a la obtención de licencia.

Normalmente las administraciones municipales no permanecen pasivas frente a estos problemas, en cuanto que suelen recordar a las promotoras la obligación de que el edificio ejecutado se ajuste al proyecto y licencia de obras en su día concedidas. Por tal motivo, esta Institución en estos casos debe comunicar a los reclamantes que es ajustada a derecho la resolución municipal de no otorgar la licencia de primera ocupación hasta tanto la empresa constructora no proceda a subsanar las deficiencias advertidas por los servicios técnicos municipales en las obras.

Todo parece indicar que es a la empresa constructora de las viviendas a la que deben reclamar los interesados las responsabilidades que correspondan por la demora en el otorgamiento de la referida licencia y, en consecuencia, por las deficiencias en el suministro de servicios básicos como el abastecimiento de agua o la energía eléctrica.

No obstante, considera esta Institución que en estos casos la Administración local ha de ser aún más activa si cabe y continuar realizando gestiones para obligar al promotor de las obras a que las mismas se ajusten al proyecto aprobado, de modo que las viviendas puedan regularizarse y así proceder al otorgamiento de la licencia de primera ocupación.

Una de las obligaciones de la Administración local, la administración más cercana al ciudadano, es la de alcanzar una solución de un problema real y grave que afecta a parte de sus vecinos, que están habitando unas viviendas situadas en su municipio, que carecen de licencia de primera ocupación y que, además, no tienen un adecuado suministro de los más elementales servicios mínimos.

Para ello ha de adoptar medidas adicionales y distintas a los requerimientos que en la mayoría de los casos no son atendidos, y que pueden consistir en la imposición de multas coercitivas, la incoación de un expediente sancionador, o incluso la ejecución subsidiaria por la Administración actuante y a costa del obligado, tal y como esta Institución en muchas ocasiones sugiere.

Esta Institución conoce los problemas presupuestarios que ocasiona a las corporaciones locales la aplicación de este último medio de ejecución forzosa. Sin embargo, en ocasiones es conveniente la utilización de este mecanismo y en muchos casos constituye la única forma de que se lleve a cabo la subsanación de las deficiencias advertidas, de modo que las viviendas reúnan las condiciones de habitabilidad necesarias y así proceder al otorgamiento de la licencia de primera ocupación.

En todo caso, los ayuntamientos deben ordenar a las empresas constructoras de las viviendas el cumplimiento de la legislación vigente, pues el urbanismo es una función pública cuya titularidad y responsabilidad corresponde a las administraciones públicas en el ámbito de sus respectivas competencias.

Para ello están obligados a utilizar todos los mecanismos que prevé la legislación en materia de suelo y ordenación urbana como la incoación de procedimientos sancionadores, y, como se decía anteriormente, por supuesto también la actuación administrativa subsidiaria por medio de órdenes de ejecución. La falta de adopción de dichas medidas pone de manifiesto un incumplimiento del principio de eficacia, principio constitucional inherente a la organización y actuación administrativa.

Y ello es así porque, en definitiva, el objetivo máximo es que el ordenamiento de los terrenos, su uso y su destino sean aquellos que previamente se determinan en los instrumentos de planeamiento correspondientes y que, finalmente, deben reflejarse en las licencias al

objeto de que el ciudadano -en este caso las empresas constructoras de las viviendas objeto de las quejas- realice las construcciones según lo especificado en aquellas. En resumen, la normativa urbanística sanciona la realización de obras sin ajustarse a las determinaciones de la licencia previamente concedida, y otorga a la Administración urbanística la función de preservar el orden urbanístico, para lo cual está obligada a utilizar los mecanismos que la propia normativa dispone, entre ellos la imposición de sanciones, si es que, de momento, el ayuntamiento decide no optar por la ejecución subsidiaria.

Sin embargo, según el criterio que viene defendiendo esta Institución, no hay posibilidad de optar entre incoar o no un expediente sancionador cuando se comete una infracción urbanística porque la potestad sancionadora de la Administración es de ejercicio obligatorio, no optativo ni por tanto discrecional, es imperativa e inexcusable (artículo 127 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

A tal efecto hay que recordar la antigua expresión "llevarán consigo" que se dio en el Real Decreto 1346/1976, de 9 abril, que aprobó el texto refundido de la Ley del Suelo y que, tras la Sentencia del Tribunal Constitucional 61/1997, de 20 de marzo, actualmente es aplicable supletoriamente en muchas comunidades autónomas.

Así pues, el ayuntamiento tiene que tramitar un expediente sancionador por cada infracción urbanística que se cometa, de la misma forma que, además de este expediente, siempre hay que iniciar otro para la restauración del orden jurídico infringido y de la realidad física alterada o transformada como consecuencia de la actuación ilegal, toda vez que son dos efectos distintos los que pueden derivarse de una actuación contradictoria con la ordenación urbanística: uno que tiende a la restauración del orden alterado, y otro a la imposición de la sanción. Si únicamente se incide en la consecución del restablecimiento de la

legalidad urbanística y quedan sin sancionar las infracciones, podría crearse una sensación de impunidad entre los ciudadanos.

Por último, esta Institución también recuerda a los ayuntamientos, en estos casos, que si transcurridos varios años desde que las viviendas fueron ocupadas y el constructor continúa sin dar cumplimiento a los requerimientos dictados por la Administración local, inevitablemente deben adoptarse medidas adicionales, como la anteriormente mencionada ejecución subsidiaria por la Administración actuante a costa del obligado (07016034, 07019195, 07035839, 08008342, 08010517, 08012998, 08017376, 08020031, 08022725, 09001101, 09002306, 09002822, 09004523, 09005946, 09006282, 09010752, 09011370 y 09020533).

En cuanto a las viviendas con licencia de primera ocupación pero sin prestación de servicios básicos, en estos casos los ayuntamientos parecen dar por buena su actuación por el mero hecho de que la licencia de primera ocupación se otorga previa obtención de los informes técnicos y jurídicos favorables, afirmando sin más que la falta de suministro es un problema "ajeno al Ayuntamiento". Sin embargo también en estos casos nos encontramos ante un problema grave dado que hay vecinos que habitan viviendas que sí disponen de licencia de primera ocupación -y por tanto quedan ya fuera del control municipal- pero carecen de facto de algún servicio elemental como es la electricidad o el agua y que, por tanto, difícilmente pueden reunir las condiciones de habitabilidad necesarias y propias del uso residencial. Estos ayuntamientos parecen estimar acertada la decisión de otorgar la licencia de primera ocupación a unas viviendas que carecen de un suministro de energía eléctrica, abastecimiento de agua, etc., servicios básicos indudablemente.

En efecto, conviene recordar que según viene entendiendo la jurisprudencia, la licencia urbanística es un acto administrativo de autorización por cuya virtud se lleva a cabo un control previo de la actuación proyectada por el administrado, verificando si se ajusta o no a

las exigencias del interés público urbanístico, tal como han quedado plasmadas en la ordenación vigente.

La jurisprudencia de forma reiterada viene poniendo de manifiesto que la licencia tiene carácter reglado. Este carácter reglado determina la necesidad de concretar qué ordenación es la aplicable para otorgar o denegar una licencia urbanística. En cuanto a las licencias que tratamos, también la intervención administrativa mediante licencia, en materia de urbanismo, se extiende al uso y utilización de los edificios construidos, supuesto al que se refiere el artículo 21.2.d) del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales que determina que la licencia municipal de primera ocupación o utilización tiene por objeto verificar si el edificio puede destinarse a determinado uso por estar situado en zona apropiada y reunir las condiciones de seguridad y salubridad exigidas.

Este tipo de licencias urbanísticas tiene asimismo carácter reglado y su finalidad es la de comprobar objetivamente si la construcción se ajusta a la licencia de obras en su día concedida. En definitiva, y puesto que el contenido de dicha licencia de obras se integra, por un lado, por la autorización de un cierto proyecto y, por otro, por un eventual condicionamiento de su ejecución, ello quiere decir que el control que la Administración ejerce sobre la construcción a través de la licencia de primera utilización consiste en comprobar si lo edificado se ajusta a los términos -proyecto y condiciones lícitas- en que la licencia de obras fue otorgada. Pero además, si lo construido reúne, como se decía antes, los requisitos de habitabilidad, seguridad y salubridad. Sólo entonces, es decir, una vez constatados ambos aspectos, actividad administrativa reglada y de pura comprobación, debe el ayuntamiento acceder a expedir autorizaciones para la contratación de los suministros de los diferentes servicios.

En la medida en que en estas quejas no está garantizado el suministro de energía eléctrica o el abastecimiento de agua, a juicio de

esta Institución nunca deberían haberse otorgado las licencias de primera ocupación. En estos casos formulamos los recordatorios de los deberes legales de resolver las solicitudes de licencia con arreglo a la ley y al Derecho vigente con respeto a los principios de legalidad y jerarquía normativa, conforme establecen los artículos 9.3 y 53.1 de la Constitución; 51.2 y 51.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y 3.1 y 84.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local (este segundo precepto se ha visto modificado por la 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, de modo que cuando se trate del acceso y ejercicio de actividades de servicios incluidas en el ámbito de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, se estará a lo dispuesto en ésta).

Por tanto, y teniendo en cuenta la naturaleza reglada de las licencias de primera ocupación, está obligado a verificar con carácter previo a su otorgamiento no sólo que el edificio cumple las condiciones impuestas en la licencia de obras previamente otorgada, sino además si reúne las condiciones de seguridad y salubridad exigidas para su destino a un uso residencial. Al margen de estos recordatorios ha de exigirse a las corporaciones locales que lleven a cabo actuaciones, y adopten medidas en el marco de la función mediadora que les corresponde, dado que se trata de un problema que afecta a sus vecinos que, como decíamos anteriormente, habitan viviendas situadas en su municipio y que carecen de algún servicio de los calificados como elementales (09001196, 09001397, 09003087, 09003750, 09006492, 09008759, 09010912, 09013324, 09013841, 09014160, 09014451, 09014870, 09015239, 09016730, 09017335, 09022397 y 09022455).

Una última mención haremos a un caso que también versa sobre licencias de primera ocupación, esta vez de un conservatorio de música

promovido por la Junta de Castilla y León. Su interés reside en comprobar cómo los problemas residen en la constatación de los hechos. En síntesis, consta a esta Institución la existencia de un escrito de febrero de 2009 del Área de Infraestructuras del Ayuntamiento de Burgos que informa desfavorablemente el 'final de obra'; consta otro informe de fecha próxima emitido por el mismo departamento que propone la retención del aval.

Sin embargo, también consta que el Servicio de Arquitectura emitió informe favorable. De ello se deduce el desacuerdo entre los departamentos municipales; es más, no parece que haya comunicación fluida entre ellos, pues sorprendentemente se ha otorgado licencia de primera ocupación a la edificación sin que se hayan subsanado las deficiencias referidas en el primero de los informes (Área de Infraestructuras).

Esta cuestión es la que verdaderamente preocupa a esta Institución ya que una cosa es que existan unidades orgánicas separadas en el seno de una Administración municipal, algo muy lógico y hasta conveniente, por especialización y división del trabajo, y otra distinta es que las unidades funcionen separadamente y sin conexión entre ellas. Por tanto, hubimos de recordar al alcalde que es el responsable de garantizar que las unidades y departamentos del ayuntamiento actúen de forma coordinada. Finalmente tampoco hemos detectado una actitud activa y eficaz por parte de dicha Administración local encaminada a que la consejería subsane las deficiencias y actúe conforme a las recomendaciones que realizan los propios servicios técnicos municipales.

Relacionadas en un informe hasta 19 deficiencias en la obra -alguna de importancia manifiesta-, transcurridos varios meses, la Consejería aún no ha procedido a su subsanación, ni consta tampoco a esta Institución que el Ayuntamiento haya reaccionado, ni siquiera parece que haya contacto entre ambas administraciones, ya que la Consejería cree haber atendido ya el requerimiento de subsanación de deficiencias y, según

informó a esta Institución, se encuentra a la espera de la respuesta municipal. Ello se traduce en que el Conservatorio Profesional de Música y Danza al que acuden diariamente muchas personas, se encuentra en pleno funcionamiento a pesar de que no se han subsanado las deficiencias observadas por el Departamento municipal de Infraestructuras. En verano de 2009 el curso del asunto anunciaba su solución (09006411).

15.1.5. Disciplina urbanística

Destacamos las siguientes investigaciones, por su relevancia o dificultad. Una ya mencionada en el apartado de Información Urbanística pero importante también en materia de disciplina es la propiciada por la queja de la Asociación de vecinos URBE contra el Ayuntamiento de Madrid, concretamente contra la Junta Municipal del Distrito de Hortaleza, por llevar años denunciando las numerosas irregularidades que se han cometido y aún se cometen en el barrio, especialmente de carácter urbanístico.

En una de las reuniones mantenidas con la Concejala del Distrito, ésta solicitó a la Asociación que elaboraran un informe relacionando las irregularidades urbanísticas y asumiendo la concejala el compromiso de estudiarlas personalmente. Efectivamente, los vecinos asociados elaboraron un extenso informe describiendo las infracciones de forma pormenorizada, con fotografías y copia de las denuncias previamente presentadas.

El informe fue presentado en la Junta Municipal del Distrito de Hortaleza el 30 de mayo de 2007. Pese al tiempo transcurrido, tras el verano no reciben notificación alguna de la Junta Municipal, que tampoco había adoptado medida alguna sobre las obras denunciadas. En el largo e intenso curso de las actuaciones, una supervisión integral en toda regla de la indisciplina urbanística en el barrio, realizada por unos vecinos y

apoyada por esta Institución, llevó a tratar aspectos tales como qué datos solicitados por los interesados y no facilitados por el Ayuntamiento -proyectos de obras de construcción- pueden ser considerados como de carácter confidencial, y, por tanto, que su divulgación pueda atentar contra el derecho a la intimidad de las viviendas colindantes; además de separar los datos confidenciales, el Ayuntamiento debe tener en cuenta siempre que es pública la acción para exigir la observancia de la legislación urbanística y de los planes, programas, proyectos, normas y ordenanzas; y los interesados denunciantes difícilmente podrán ejercer dicha acción si carecen de la documentación administrativa precisa por negarse la Administración Pública a facilitársela.

Esto llevó a sugerir al Ayuntamiento que facilitara inmediatamente a la Asociación URBE -o, en su caso, a aquellos de sus asociados que hubieran efectuado peticiones a título individual- el acceso a la documentación sobre los proyectos de obras que había solicitado. El curso de la investigación, que se refería a varias construcciones presuntamente ilegales, terminó cuando la asociación de vecinos desistió tácitamente de su pretensión. La sugerencia no pudo pues ser tenida por aceptada o rechazada por el Ayuntamiento, por no poder contrastar la actuación subsiguiente del Ayuntamiento con el parecer de los reclamantes (07021017).

Otra sugerencia aceptada tenemos en el caso del Ayuntamiento de Moralzarzal (Madrid), que de otro lado nunca admitió un uso irregular del espacio bajo cubierta de un hotel, ni siquiera tras efectuar visita de inspección a la instalación. Sin embargo tramitó y aprobó una modificación puntual de las normas subsidiarias que permitían el uso en el espacio bajo cubierta y que, por tanto, legalizaba la posible situación irregular en la que pudiera estar el hotel. Puesto que tras la aprobación de la modificación puntual, las normas urbanísticas aplicables en el municipio ya permitían dicho uso bajo cubierta, quedó legalizada la construcción y la actividad, y fue cerrada la investigación (07004645).

Una sugerencia sobre disciplina nunca fue contestada por el Ayuntamiento de Abegondo (A Coruña), donde el Defensor del Pueblo propuso que notificara al interesado si su denuncia había dado lugar o no a la incoación de un expediente sancionador y que, en el caso de que se apreciara que esos hechos denunciados constituyen una infracción urbanística, se incoara un expediente para el restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada (05015327).

Un año más, esta Institución debe dejar constancia de los retrasos y la falta de diligencia de algunas administraciones en garantizar la legalidad urbanística en sus municipios. Especialmente llamativo es el caso de las actuaciones contrarias a la normativa urbanística que son calificadas por los ayuntamientos como de "escasa entidad". En tal sentido esta Institución no ha dejado de reiterar que desde el momento en que una actuación supone un incumplimiento de la normativa urbanística aplicable, la Administración debe reaccionar y no es admisible que haga depender el ejercicio de su función de impedir la comisión de actos contrarios al ordenamiento vigente o, en su caso, para combatirlos, sólo de la gravedad aparente de dicho incumplimiento, o del hecho de que el denunciante y denunciado puedan llegar a un posible acuerdo amistoso, puesto que la intervención administrativa y las potestades de protección son de ejercicio inexcusable (07015247).

Obviamente, la reacción ante el incumplimiento de la legalidad urbanística se ve limitada por los principios de racionalidad, igualdad y proporcionalidad; sin embargo, aunque no se considere adecuado en base a estos principios reponer los bienes al estado anterior, ello no justifica la falta de resolución en un procedimiento de restablecimiento de la legalidad (07019202).

Ciertamente, en el caso de algunas obras de escasa entidad que han sido realizadas sin licencia y que no han sido legalizadas posteriormente,

podría resultar excesivo y contrario al principio de proporcionalidad ordenar la demolición. No obstante, el hecho de que se considere que, conforme a dicho principio, no procedería una resolución que pusiera fin al procedimiento de restablecimiento de la legalidad urbanística demoliendo lo construido, no significa que las administraciones puedan abstenerse de resolver.

Tal y como viene manifestando esta Institución en todos sus informes, las administraciones públicas, en virtud del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, deben dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en sus procedimientos.

Esto supone que, conforme a la legislación aplicable, si procede la demolición pero el Ayuntamiento entiende que dicha actuación sería desproporcionada, la vía adecuada no es dejar de resolver sino que en aras de la seguridad jurídica se debe dictar una resolución que contenga una decisión en la que se motiven debidamente las razones por las que no se ha considerado oportuno demoler en ese caso. Además, debe reiterarse que las medidas de restablecimiento de la legalidad son independientes de las sancionadoras y el hecho de que no se considere conforme al principio de proporcionalidad reponer los bienes al estado anterior en un determinado caso concreto, no hace desaparecer la obligación de incoar el expediente sancionador, ya que la obligación de reaccionar ante una posible infracción, tanto si es grave como si es leve, es inexcusable.

Debe traerse a colación la interpretación que el Ayuntamiento de Madrid realizaba del artículo 202 de la Ley de la Comunidad de Madrid 9/2001, de 17 de julio, del Suelo. Dicho artículo establece que toda acción u omisión tipificada como infracción urbanística en esa ley "podrá" dar lugar a la adopción de las medidas siguientes: a) La restauración del orden jurídico infringido y de la realidad física alterada o transformada como consecuencia de la actuación ilegal, a través de las medidas reguladas en la presente ley. b) La iniciación de los procedimientos de

suspensión y revocación o anulación de los actos administrativos en los que presuntamente pudiera ampararse la actuación ilegal. c) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad sancionadora, así como penal, en su caso. d) La exigencia de resarcimiento de daños e indemnización de los perjuicios a cargo de quienes sean declarados responsables.

Pues bien, el ayuntamiento interpretaba la expresión "podrá dar lugar" como que no era obligatorio adoptar en todas las infracciones cada una de las cuatro medidas que se enuncian en ese precepto sino que, según la naturaleza de cada caso, procedería aplicar una u otra según procediera.

Sin embargo, según el criterio que viene defendiendo esta Institución, no cabe la opción porque la potestad sancionadora de la Administración es de orden público y obligatoria, no es por tanto discrecional sino imperativa, por lo que hay que tramitar un expediente sancionador por cada infracción urbanística que se cometa y además iniciar otro expediente para la restauración del orden jurídico infringido y de la realidad física alterada o transformada como consecuencia de la actuación ilegal, toda vez que son dos efectos distintos los que pueden derivarse de una actuación contradictoria con la ordenación urbanística: uno que tiende a la restauración del orden alterado, y otro a la imposición de la pertinente sanción. Debe destacarse que el ayuntamiento ha aceptado el razonamiento de esta Institución y actuado en consecuencia (0423179).

Finalmente, recordemos que en el apartado de 'Aguas continentales' presentamos una síntesis del examen de las investigaciones sobre el papel de los organismos de cuenca, ante construcciones en zona de servidumbre y policía sin su autorización, y sobre la restitución de las cosas a su estado original; asunto éste tratado pormenorizadamente en el informe

monográfico sobre *Agua y ordenación del territorio,* a presentar a las Cortes Generales en el primer trimestre de 2010 (06033047).

15.2. VIVIENDA

En materia de vivienda se recibieron, durante 2009, 1.152 nuevas quejas. Se ofrece a continuación un resumen de las cuestiones más importantes reflejadas en ellas, vinculadas a los problemas inmediatos y elementales de la mayoría de los ciudadanos, y siempre en relación con el conflicto persistente entre un derecho a una vida digna y a una vivienda adecuada y un régimen urbanístico de la propiedad y uso del suelo que no es capaz de superar las contradicciones entre ese derecho y el carácter virtualmente suntuario de la propiedad o disfrute de los inmuebles residenciales.

La evolución de algunos indicadores económicos parecen apuntar en 2009 a una cierta estabilización de la situación de crisis vinculada a la vivienda, aunque resulta verdaderamente difícil afirmar sin matices que se haya invertido la evolución negativa de la situación. Según datos del Gobierno central, en el segundo trimestre de 2009 se había vendido un 7,8 por 100 más de viviendas que en el mismo trimestre del año anterior; no obstante, algunos operadores del sector consideran que aún nos enfrentamos a una tendencia negativa y, en consecuencia, que debieran esperarse más retrocesos del precio de las viviendas como consecuencia de los ajustes en el mercado, a la vista de la demanda real que puede ser sostenida por las rentas disponibles.

Sí debe valorarse positivamente el dato publicado también por el Gobierno por el que el esfuerzo para el acceso a una vivienda se ha reducido desde el 40,3 al 31 por 100, situándose en niveles del año 2006. En todo caso ha de reconocerse el trabajo de los poderes públicos a la hora de proponer soluciones ante este grave y trascendental problema.

Prueba de ello son algunas medidas aprobadas, de entre las que procede destacar las incluidas en las disposiciones siguientes:

1. Mediante el Real Decreto 1961/2009, de 19 de diciembre, se han introducido nuevas medidas transitorias al Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, aprobado mediante Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre. Como resultado se ha ampliado la posibilidad de calificar como protegidas, para venta o alquiler, viviendas libres cuando se demuestre que se ha obtenido licencia de obra antes del 1 de septiembre de 2009 y se cumplan los requisitos de superficie, precios por metro cuadrado útil, nivel de ingresos de los adquirentes y plazos mínimos de protección.

En estas circunstancias, a quienes hubiesen obtenido préstamo convenido para la compra se les podrá reconocer subsidiación y los que opten por el alquiler a 10 o 25 años se beneficiarán de las subvenciones a la promoción de vivienda protegida de nueva construcción en este régimen. Los que justifiquen ingresos que no excedan de siete veces el indicador público de renta de efectos múltiples y cumplan los demás requisitos, tienen la posibilidad de obtener préstamos convenidos sin subsidiación y la ayuda directa a la entrada. Para considerar protegida la adquisición de una vivienda usada no será preciso el transcurso de un año desde la expedición de la licencia de ocupación, del certificado final de obra o de la cédula de habitabilidad (según corresponda) si esos documentos se hubiesen emitido antes del 24 de diciembre de 2009.

Por otra parte, ese tipo de viviendas se podrá adquirir mediante una forma de acceso diferido a la propiedad, según el cual durante un plazo máximo de cinco años se estará en régimen de alquiler, pagando una renta que no podrá superar el 5,5 por 100 del precio máximo de una vivienda protegida de precio concertado; y cuando transcurra ese plazo, el precio máximo de venta será de 1,18 veces el máximo dicho,

descontándose al menos el 30 por 100 de los alquileres satisfechos sin actualizaciones.

Se reduce a un año el plazo exigido para interrumpir el período de amortización de los préstamos formalizados en 2009 y 2010 por adquirentes de viviendas, con la conformidad del Ministerio de Vivienda, en el marco de los planes estatales de vivienda. Finalmente, las comunidades autónomas podrán autorizar a los propietarios de las viviendas protegidas calificadas definitivamente para venta en el marco de los planes estatales que no se hubieran vendido a personas físicas, que las pongan en arrendamiento, estableciendo sus rentas de acuerdo con el Real Decreto 2066/2008 para las viviendas protegidas en alquiler a 10 años; si se pusieran a la venta al finalizar el período de tenencia en alquiler, su precio será el que en ese momento corresponda por una vivienda de nueva construcción en la misma ubicación que se hubiera calificado para venta.

2. Con el Decreto-ley de la Comunidad Autónoma de Aragón 1/2009, de 14 de abril, el Gobierno de Aragón ha aprobado un plan de dinamización del sector de vivienda para resolver el apalancamiento financiero del sector inmobiliario, ayudar a las familias atrapadas entre transacciones y facilitar su acceso al crédito a través de un aval del Gobierno regional para la adquisición de las *viviendas garantizadas*. Así se conceptúa a las viviendas libres cuyas obras se iniciaron contando con licencia posterior al 1 de enero de 2006 que no fueron objeto de una primera transmisión, y asimismo las de quienes las adquirieron después de esa fecha para constituir en ellas su domicilio habitual y con posterioridad a la entrada en vigor del decreto-ley hayan de comprar otra en la que se invertirá el precio recibido.

3. Por medio del Decreto 22/2009, de 8 de mayo, el Gobierno de La Rioja aprueba su plan de vivienda 2009-2012, con la pretensión de incentivar la promoción de viviendas protegidas en todos sus tipos y

regímenes, fomentar la figura autonómica del arrendamiento con opción de compra a cinco años y facilitar el acceso al crédito para la compra de vivienda libre y protegida. Destacan dos medidas: la ayuda social de alquiler para quienes han perdido su vivienda habitual por imposibilidad de pago derivada de una alteración sustancial de la situación económica o laboral de la unidad familiar, sobrevenida y ajena a su voluntad, que no cumplan los requisitos de la renta básica de emancipación de los jóvenes, ni los contemplados para las ayudas a inquilinos del plan; y la ayuda a los promotores para fomentar el alquiler de viviendas libres existentes terminadas y desocupadas por falta de comprador.

Esta Institución estima que con estas medidas se está promoviendo una solución al problema, ya que al calificarse viviendas libres como protegidas se facilitará su venta a un sector de la población que no hubiera podido adquirirla en otro caso, ni viviendas libre ni tampoco protegida ante la escasez de oferta. Pero se echa en falta políticas tendentes a otro sector de la población española, falta agravada por la actual situación de crisis económica. Para ellos se deben aumentar considerablemente las viviendas de promoción pública, ya que si las protegidas se han revelado insuficientes respecto de su demanda, esta desproporción es muy superior en aquellas, pero con necesidad muy superior para sus destinatarios ya que generalmente no cuentan con recursos económicos ni siquiera para procurarse una en alquiler. Cabe entonces tener por buenas las iniciativas legales señaladas antes porque posibilitan el aumento del parque de viviendas protegidas, pero es censurable la actitud poco comprometida de las administraciones públicas en la defensa de los intereses de la población más vulnerable.

15.2.1. Ayudas destinadas a favorecer el acceso a vivienda. Las ayudas estatales: la renta básica de emancipación de los jóvenes

Con la entrada en vigor, el 8 de noviembre del 2007, del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes, se puso en marcha una ayuda directa del Estado para el pago del alquiler de las viviendas que constituyen el domicilio habitual y permanente de los jóvenes entre 22 y 30 años, que dispongan de una fuente regular de ingresos brutos anuales inferiores a 22.000 euros, y que posean nacionalidad española o de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo.

Estas medidas, que fueron bien recibidas por sus destinatarios y con las que, efectivamente, se podía haber facilitado la emancipación de los jóvenes y el incremento de los arrendamientos urbanos como forma alternativa de acceso a la vivienda, han dado lugar sin embargo a bastantes críticas y a problemas de importancia, sobre todo para quienes habiendo confiado en la buena gestión de las administraciones, decidieron dejar la vivienda de los padres para luego ver cómo los cobros de las ayudas reconocidas se demoraban tanto que, en algunos casos, tuvieron que volver al hogar familiar por resultarles imposible pagar el alquiler que habían pactado pensando que recibirían a tiempo la renta básica para la emancipación.

Y es que, como se dijo ya en el informe anual del año pasado, en 2009 se han vuelto a reproducir las deficiencias en la gestión del Real Decreto 1472/2007, y ello a pesar de que el 8 de abril se publicó el Real Decreto 366/2009, de 20 de marzo, que lo modificó partiendo de la experiencia adquirida de las sugerencias y propuestas de las Comunidades Autónomas y de las entidades financieras colaboradoras. Con esa adecuación normativa, que venía siendo requerida para una

mejor gestión de la renta básica para la emancipación, se previó que el pago del alquiler por el beneficiario se pudiese efectuar también mediante el cargo en su cuenta de los recibos domiciliados, además de a través de transferencia bancaria, como se había determinado en un primer momento. Asimismo se modificaron los aspectos relativos a la acreditación de la vida laboral del solicitante y a la aportación de la referencia catastral de la vivienda; y se estableció un nuevo modelo de impreso de solicitud.

Durante el ejercicio al que se refiere el presente informe anual se han dirigido al Defensor del Pueblo 628 quejas nuevas y se han realizado actuaciones hasta su conclusión en otras 126 quejas cuya tramitación había empezado en 2008. De las iniciadas en 2009, a que se refieren las estadísticas a continuación, 79 eran de jóvenes radicados en Andalucía, 19 en Aragón, 31 en Canarias, 3 en Cantabria, 11 en Castilla-La Mancha, 27 en Castilla y León, 182 en Cataluña, 45 en la Comunitat Valenciana y ninguna desde Extremadura. También se han registrado 45 quejas de jóvenes residentes en Galicia, 3 en las Illes Balears, 7 en La Rioja, 254 en la Comunidad de Madrid, 2 en Navarra, 23 en el País Vasco, 7 en el Principado de Asturias y 4 en la Región de Murcia. Hay que aclarar que del total de quejas recibidas, 56 no fueron admitidas a trámite, generalmente porque no se encontraron indicios de irregularidad administrativa (24 quejas) o porque los interesados no contestaron a la ampliación de datos que se les solicitó (19 quejas).

En cuanto a las admitidas, versaron tanto sobre los problemas que eran competencia del Ministerio de Vivienda (tramitación de la gestión del pago de la renta básica) como sobre los asuntos que correspondían a las comunidades autónomas (tramitación de las solicitudes o denegación del derecho a percibir la renta). Así, 166 de las investigaciones se desarrollaron ante el citado ministerio mientras que el resto se refirieron a las comunidades autónomas (excepto Cataluña) destacando las 19 quejas que se tramitaron ante la Dirección General de la Vivienda y Rehabilitación de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación

del Territorio de la Comunidad de Madrid, 8 desarrolladas ante la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía y 6 ante el Instituto Canario de la Vivienda.

La Secretaría General Técnica del Ministerio de Vivienda casi siempre contestó dentro de los plazos previstos, mientras que en las investigaciones desarrolladas ante las comunidades autónomas, generalmente hubo de realizarse requerimientos para que se enviaran los informes requeridos. En el momento de cerrarse el presente informe estaban en trámite 52 investigaciones y 15 quejas estaban pendientes de que se facilitase los datos solicitados a los interesados para determinar si se admitían o no a trámite.

Del total de quejas presentadas en 2009, en 360 se ha informado a los interesados ampliamente sobre la experiencia obtenida con las investigaciones anteriormente desarrolladas, por retrasos en la gestión de las solicitudes o en los pagos de las ayudas ya reconocidas, por disfunciones constatadas en el uso de los sistemas informáticos o por otras irregularidades observadas.

Muchos interesados que se dirigían a esta Institución por medio del correo electrónico no aportaban suficiente información, dado que no adjuntaban un documento que pudiese servir para analizar mínimamente el problema planteado y determinar si existían suficientes elementos de juicio que permitiesen deducir si se había incurrido o no en alguna irregularidad administrativa, y por tanto era necesario solicitarles una previa ampliación de sus datos. Al tiempo ya se les ofrecía la suficiente información para que pudieran por sí mismos corregir los errores propios, algunos inevitables, que hubieran podido cometer, si tal era el caso, así como para aclarar sus dudas y tratar de desbloquear la situación, evitando en lo posible que perdieran el derecho a seguir percibiendo la renta.

Gracias a esa información facilitada a los jóvenes que no vieron directamente admitida su queja por falta de suficientes datos, pudieron deducir que, en algunos casos, no se habían producido las irregularidades administrativas alegadas porque era razonable el tiempo empleado en la tramitación de la solicitud y de los pagos, o porque era correcta la actuación de la Administración o porque eran los propios interesados quienes no habían cumplido alguno de los requisitos exigidos en el Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, o porque no habían cumplimentado otros trámites. Los interesados conocieron así los aspectos concretos que les afectaban y determinaron en consecuencia si realmente existían o no las irregularidades administrativas alegadas.

Por ejemplo, se les indicó que para poder recibir el pago de la renta debían reunir los siguientes requisitos imprescindibles: a) la domiciliación bancaria de la ayuda en alguna de las entidades de crédito colaboradoras del Ministerio de Vivienda; b) la domiciliación bancaria del pago del alquiler por transferencia mensual o mediante abono mensual del recibo en la cuenta del arrendador; c) estar al corriente del pago periódico del alquiler; y d) estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

También se les advirtió de que el Ministerio de Vivienda comprobaba todos los meses que los beneficiarios de la ayuda debían seguir cumpliendo esos requisitos, de modo que ordenaba paralizar los pagos si detectaba que no se encontraban al día, especialmente en los pagos del alquiler o en sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, ya que se realizan cruces de las respectivas bases de datos.

Del mismo modo, se consideró oportuno informar a los jóvenes que esta Institución había detectado en la tramitación bastantes incidencias derivadas del pago del alquiler, porque el arrendador había abierto una cuenta bancaria distinta de la que se reflejó en el impreso de solicitud, o porque se señaló en el impreso un número de cuenta bancaria de

domiciliación distinto del que luego se facilitó a la entidad de crédito colaboradora, o porque los interesados pusieron en sus instancias una dirección donde luego no eran localizables, o porque no coincidían los inquilinos que figuraban en el contrato con la cantidad solicitada. Igualmente se advirtió de que los beneficiarios que optaban por el sistema de pagar el alquiler mediante el pago en cuenta de los recibos domiciliados debían cuidar de remitir cada dos meses al Ministerio de Vivienda los justificantes acreditativos de esos pagos hechos al arrendador, ya que si se demoraban en hacerlo o se olvidaban, ello provocaría la suspensión cautelar del expediente y dejarían de percibir la renta hasta que el Ministerio dispusiera de los justificantes omitidos.

Si, por el contrario, se hubiera optado por el sistema de pago de los alquileres mediante transferencia bancaria, se informó a los jóvenes de que debían comunicar a la entidad financiera a través de la que hubieran solicitado recibir la ayuda, una copia de la resolución estimatoria que les hubiese notificado su comunidad autónoma, y que debían velar por que dicha entidad financiera comunicara tal transferencia al Ministerio de Vivienda según el convenio-tipo acordado.

Con el fin de evitar más retrasos o interrupciones en las ayudas, a estos jóvenes se les advertía de que el Ministerio de la Vivienda había venido informando a esta Institución de que los beneficiarios tenían la responsabilidad de gestionar con su banco la orden permanente de transferencia en el marco del citado convenio-tipo, o de domiciliar en su cuenta el cargo de los recibos que emitiera el arrendador, así como de contar con el saldo necesario cada mes para que se ordenasen las transferencias en las fechas acordadas o se pagasen esos recibos domiciliados.

En varias decenas de casos, los jóvenes a quienes se facilitó la información previa pudieron hacer la comprobación de sus circunstancias personales y volvieron a escribir a esta Institución ratificándose en la

existencia de alguna de las situaciones irregulares de la Administración Pública antes alegadas; por lo que, cuando aportaron los documentos o datos complementarios que les habíamos solicitado, se admitieron a trámite las quejas y se inició la correspondiente investigación.

El resto de jóvenes que se habían dirigido en un primer momento a esta Institución con pocos datos, no insistieron en sus alegaciones por lo que podría deducirse: a) que tras formular su queja recibieron el pago de las mensualidades que se les adeudaba; b) que subsanaron los fallos que ellos mismos estaban cometiendo en sus trámites y que se desbloqueó la tramitación de su expediente; c) que pudieron corregir los defectos causados por su entidad bancaria, arrendador o Administración Pública, prosiguiéndose con la tramitación que se había paralizado, etcétera.

En cierto momento, ante la acumulación de un número importante de quejas nuevas en un solo mes y para agilizar la información que necesitaban recibir los jóvenes sobre los problemas concretos planteados, se consideró conveniente recurrir al correo electrónico para adelantar la contestación a esas quejas, evitando así sumar más retrasos a los que ya venían sufriendo con relación a su problema.

Cuando esos jóvenes nos aportaban desde el principio datos suficientes de los que se deducía que se había podido incurrir en una irregularidad administrativa, o cuando el interesado que ya había recibido nuestra respuesta electrónica nos enviaba los documentos solicitados, se admitía a trámite la queja iniciándose un proceso de investigación rápido y especial basado en el carácter informal y sumario previsto en el artículo 18.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, gracias a la concertación previa alcanzada con el Ministerio de Vivienda.

Por la misma vía de correo electrónico se comunicaba con el funcionario del Ministerio de Vivienda designado como enlace, con el fin

de que se informase a esta Institución lo más rápidamente posible por el mismo conducto.

En las quejas que se tramitaron por este sistema, la información facilitada por el ministerio llegaba antes de que hubiesen transcurrido 15 días naturales desde que se le había solicitado. Como es lógico, en todos estos casos, se procedía con posterioridad a formalizar las comunicaciones por correo postal. Cuando desapareció la necesidad de acudir a este procedimiento excepcional, por el descenso en el número de quejas, se volvió a la tramitación ordinaria.

Además de la rapidez, otra constante que ha guiado la tramitación de estas quejas durante 2009 ha sido la de aumentar la información facilitada por la Administración a los interesados y la mejora de la gestión con el fin de evitar errores, retrasos involuntarios, y alcanzar un mejor ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el conocimiento de sus obligaciones. Han sido reiterados los escritos que hemos enviado a las administraciones en ese sentido.

Como ejemplo, se puede citar el recordatorio de deberes legales del mes de marzo al Ministerio de Vivienda, para que actuara conforme al principio de eficacia del artículo 103.1 de la Constitución y adoptara medidas para remover los obstáculos que impidieran, dificultasen o retrasasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos, a la vista de las deficiencias constatadas en la gestión del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre.

También se dirigieron a dicho ministerio unas recomendaciones para que se regulase con mayor precisión y detalle el trámite del pago de la renta básica de emancipación, una vez dictada la resolución definitiva favorable, de la que se pudiera deducir un plazo para que fuese efectivo, y

se informase de las consecuencias del retraso en el pago (interés de demora) y en la tramitación (indemnización de daños y perjuicios), así como para que se estableciera un plazo para dictar la resolución provisional de la renta básica de emancipación, y que se tuviera por solicitada la resolución definitiva cuando se aportase, antes de dictarse la resolución provisional, el contrato de arrendamiento de la vivienda (08013008).

En la contestación dada por el ministerio se constató la existencia de una plena coincidencia "en el objetivo de mejorar cada vez más la regulación legal y la gestión administrativa de las ayudas para que todos los jóvenes tengan una oportunidad real de emanciparse", habiéndose aceptado plenamente las recomendaciones y el recordatorio de deberes legales.

No obstante lo anterior, esta Institución insistió ante dicha Administración estatal sobre que, si bien a menudo son los propios jóvenes quienes inadvertidamente con su acción u omisión causan el retraso o las disfunciones en la tramitación de su solicitud o en el pago de la ayuda ya concedida, muchas de las situaciones se podrían haber evitado si los ciudadanos hubieran dispuesto de más información, o si la que se les había facilitado se hubiese presentado de forma más clara, tal y como detectamos en algunos modelos de impreso de solicitud o en las resoluciones que dictan algunas comunidades autónomas ya que, por ejemplo, no se indicaba de forma expresa o de una manera remarcada -como sí se hacía en otros aspectos- que el interesado que había optado por el sistema de pago mediante transferencia debía entregar en su entidad bancaria una copia de la resolución que la comunidad autónoma había recibido, para poder así cobrar la ayuda.

Que a los solicitantes de la renta básica les había faltado en algunos momentos la adecuada información que les hubiera servido para salir del error o de la actuación negativa para su interés, se demostró en el hecho

de que el ministerio se había visto obligado a la contratación de empresas de mailing para el envío de más de 20.000 cartas informativas a determinados beneficiarios porque se había detectado un problema común.

Con esos miles de cartas se les informó de la subsanación de defectos u omisiones observadas, del procedimiento a seguir en la justificación del pago al arrendador por cargo en cuenta de recibos domiciliados, o del incumplimiento de sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social. Asimismo se indicó en aquel mes de marzo al ministerio que, respecto a la intervención de las comunidades autónomas, todavía se seguían presentando imperfecciones y disfunciones en la aplicación informática SIRABE, que llevaban consigo el retraso en la tramitación de determinadas solicitudes de renta básica de emancipación, así como en la grabación de la identificación de los inquilinos extranjeros o de la identificación de los arrendadores que son empresas.

No obstante, esta Institución constató que había tres meses para el pago de cada mensualidad, pues el ministerio tenía presente que para hacer efectivo el pago de las ayudas no existía ningún plazo establecido de forma expresa en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, ni en su reglamento, aprobado por Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, luego entonces sería aplicable el del artículo 42.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En cuanto al interés de demora, también coincidió esta Institución con el ministerio en que, desde el punto de vista estrictamente legal, como no se estaba ante materia tributaria, de contratación administrativa o de expropiación forzosa (en cuyo caso se aplicaría lo dispuesto en su legislación específica), había que atenerse al artículo 24 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, por lo que el plazo de tres meses desde el reconocimiento de la obligación, comenzaría a

contarse una vez que el joven beneficiario de la ayuda reclamase por escrito el cumplimiento de la obligación.

Pero como la gran mayoría de los jóvenes desconocen el citado artículo 24, no cobran ningún interés de demora porque no solicitan por escrito el pago de la renta básica de emancipación que ya se le hubiese reconocido por su comunidad autónoma y, como el apartado 1 del artículo 3 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, dispone que las Administraciones Públicas "deberán respetar en su actuación los principios de buena fe y de confianza legítima", esta Institución consideró que se producirían situaciones injustas o perjudiciales para los jóvenes que podrían ser evitadas en parte, si en las notificaciones de las resoluciones que estimasen su petición de renta se incluyera un texto que hiciera referencia de forma clara al derecho a percibir el interés de demora, si cumplían los requisitos del artículo 24 antes citado (08013008).

Por otro lado, cuando esta Institución contó con los necesarios elementos de juicio que permitiesen presumir que se estaba produciendo una irregularidad administrativa, se iniciaron las oportunas investigaciones ante la Administración correspondiente. De los resultados obtenidos se puede deducir que en 99 quejas hubo actuación incorrecta de las administraciones, que fueron reconocidas y subsanadas. Aunque algunas correspondían a la resoluciones dictadas por las comunidades autónomas por las que, tras haberse sobrepasado el plazo de dos meses concedido para ello, se reconocía expresamente el derecho a percibir la renta básica, la inmensa mayoría de esas conclusiones favorables de las quejas llegaban porque el Ministerio de Vivienda comunicaba que ya se había efectuado el cobro de las mensualidades adeudadas a los interesados, o que se habían adoptado las medidas precisas para proceder al pago inmediato de esas cantidades pendientes.

También hay que señalar que en muchas ocasiones se concluyeron las respectivas investigaciones tras comprobarse que el Ministerio de Vivienda no podía efectuar el ingreso de la ayuda en la cuenta del interesado porque éste no estaba al corriente en el pago del alquiler al arrendador o porque la Agencia Estatal de Administración Tributaria había comunicado que no estaba al corriente en sus obligaciones fiscales.

En otras ocasiones, tales impagos reclamados por los interesados obedecían a que el ministerio no tenía constancia, a través del sistema informático previsto, de que la respectiva comunidad autónoma hubiese trasladado la resolución dictada, o de que la entidad bancaria hubiese comunicado que se había efectuado la correspondiente transferencia bancaria al arrendador.

Entre las 97 quejas en las que se concluyó que no se podía imputar actuación incorrecta de la Administración estatal, hay que incluir también los casos donde se había procedido al pago de la renta básica de emancipación, reclamada sin sobrepasar los tiempos normales previstos en la gestión de los expedientes, o aquellos otros en los que, tras haberse subsanado alguna deficiencia ajena al ministerio, se había obtenido el pago de la ayuda que estaba pendiente.

Es oportuno significar que en muchos de los informes remitidos al Defensor del Pueblo por el Ministerio de Vivienda, se indicaba que el firmante de la queja ya había cobrado todas las mensualidades hasta un mes concreto y que, como el interesado había enviado los justificantes de pago al arrendador correspondientes a las siguientes mensualidades que tenía pendientes de cobro, al cumplir correctamente con el requisito de estar al corriente en el pago de los alquileres, el ministerio había procedido a la grabación manual de tales justificantes, por lo que esas mensualidades que seguían sin pagarse se recibirían próximamente una vez culminaran los trámites establecidos para ello y se comprobara que se

había cumplido con las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social exigidas.

Aunque de esa información recibida se desprendía que el interesado ya había cobrado parte de las mensualidades que se le debían y que estaba a punto de cobrar las restantes, ello no impidió que esta Institución tuviese que advertir al ministerio que los ingresos en la cuenta corriente del joven en realidad se efectuaban bastantes meses más tarde de cuando él había enviado a la Subdirección General de Ayudas a la Vivienda los justificantes requeridos.

Había la sensación de que se generaba una interrupción de los pagos por la gran acumulación y retraso existente en el tratamiento de esos justificantes y que los empleados que debían atender los casos puntualmente planteados por las quejas suscitadas por el Defensor del Pueblo, procedían a la grabación manual de los que correspondían a esos interesados y así se subsanaban, aunque con cierto retraso, los restantes pagos que seguían pendientes.

Un ejemplo de esta forma de proceder lo tenemos en una queja porque habiendo dictado la comunidad autónoma la correspondiente resolución, el 6 de abril de 2009, y enviado el interesado en tiempo y forma sus justificantes al ministerio, sin embargo éste informó a mediados de diciembre que, una vez comprobado que todo era correcto, se iban a incluir esas mensualidades pendientes de cobro en el primer expediente de pago masivo que se tramitase a partir de esa mitad de diciembre, es decir más de ocho meses más tarde (0900980).

Otras quejas que se admitieron a trámite se referían a incidencias ocasionadas con aquellos jóvenes que tenían suscrito un contrato de arrendamiento con la Sociedad Pública del Alquiler (perteneciente al propio Ministerio), en el que únicamente se permitían los recibos domiciliados con cargo en cuenta, siendo que este sistema entonces no

estaba previsto en la normativa de la renta básica de emancipación. Tuvieron que pasar muchos meses hasta que se permitió esa posibilidad o la de que dicha empresa también pudiera cobrar los pagos de los alquileres mediante transferencia bancaria (09005246).

Pero la gran mayoría de quejas tenían que ver con retrasos o interrupciones en el pago de la renta básica, por problemas derivados del sistema de pago del alquiler al arrendador particular a través de los cargos en cuenta de recibos domiciliados, al no estar inicialmente previsto este sistema en el Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre.

En la primera redacción de esta disposición sólo se trató el pago del alquiler, mediante el sistema de transferencia bancaria a una cuenta predeterminada del arrendador desde la cuenta del inquilino habilitada para ello. No obstante, el ministerio, con el fin de que la ayuda llegase al mayor número posible de beneficiarios que pagaban sus alquileres mediante el cargo de recibos domiciliados, también aceptó el otro sistema de justificación adoptando al principio un criterio interpretativo amplio (pues la domiciliación de recibos es una forma de "domiciliación bancaria") y, posteriormente, impulsó la tramitación de una modificación del real decreto para conseguir mayor claridad y seguridad jurídica, lo que se llevó a cabo por el Real Decreto 366/2009, de 20 de marzo, citado más arriba. Paralelamente, el ministerio también adoptó otra serie de medidas encaminadas a disminuir las consecuencias negativas que llevaba consigo que cada mes miles de jóvenes (como sucedió en febrero, cuando llegaron a ser más de 10.000) remitiesen por correo postal los justificantes de haber pagado los alquileres de los dos últimos meses a la Subdirección General de Ayudas a la Vivienda.

Como la grabación manual de estos recibos implicaba un significativo aumento de la carga de trabajo, el 1 de junio de 2009 se incorporó en el ministerio un equipo de refuerzo de diez personas, con el fin de agilizar la tramitación de los pagos a los beneficiarios que

satisfacían sus alquileres por el sistema de cargo en cuenta de recibos domiciliados.

Además, el ministerio informó a esta Institución en abril de que se estaba ultimando el proceso para implantar una solución automatizada con las entidades de crédito colaboradoras, para la comprobación del pago del alquiler en los casos en que el inquilino abonaba el arrendamiento por el sistema de cargo en cuenta de recibos domiciliados, de forma análoga a como se venía haciendo en el caso de las transferencias bancarias.

Si bien estaba previsto que esta solución automatizada estuviera disponible antes del verano de 2009, teniendo en cuenta que implicaba tanto un desarrollo informático en el ministerio como su adaptación a él por las entidades financieras y las comunidades autónomas, sin embargo esta previsión se fue retrasando hasta que en diciembre se comunicó que no estaría lista hasta los primeros meses del 2010.

Del contenido de las quejas presentadas se desprendía un creciente malestar generado, por el hecho de que se iban acumulando los justificantes pendientes de grabar manualmente, lo que implicaba un mayor número de expedientes y más retrasos en el cobro de las ayudas devengadas. En un informe que nos envió el Ministerio de Vivienda a mediados de diciembre se reconoció que en los cuatro últimos meses se habían superado las 6.500 instancias registradas y que, mensualmente, se estaban grabando más de 10.500 justificantes, lo que implicaba que el equipo de refuerzo estaba reduciendo progresivamente la demora.

No obstante, aunque el departamento afirmase que se esperaba acortar el retraso hasta reducirlo por completo, en los próximos meses con la entrada en funcionamiento del sistema automático acordado con las entidades bancarias colaboradoras, esta Institución llegó a la conclusión de que el refuerzo del personal estaba resultando insuficiente; y como las medidas para la implantación del nuevo convenio-tipo con las entidades

bancarias colaboradoras también se estaban demorando más de lo previsto, se formuló al Ministerio de Vivienda una recomendación para que, en cumplimiento del artículo 41.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y del deber de actuar con eficacia (artículo 103 de la Constitución), adoptase todas las medidas precisas para que entrase en funcionamiento lo más pronto posible la comprobación automatizada del pago del alquiler a los arrendadores. También se recomendó que mientras se ponía en marcha la justificación de los cargos en cuenta de recibos domiciliados mediante el sistema bancario, y no con cartas remitidas cada dos meses al ministerio, se incrementase de forma urgente los efectivos destinados en la unidad que tiene el cometido de comprobar y grabar manualmente tales justificantes, con el fin de conseguir que desapareciera la acumulación y el creciente retraso en efectuar los pagos de la renta básica que muchos de esos jóvenes estaban sufriendo (09011838).

Como ya se dijo, esta Institución ha venido insistiendo en que muchas de las quejas tenían que ver con la información que la Administración facilitaba a los solicitantes y a los beneficiarios de esa ayuda. Así, se han recibido muchas quejas porque a los interesados no se les había facilitado una efectiva información sobre sus expedientes cuando habían llamado a los teléfonos de consulta puestos a su disposición por el ministerio o por sus respectivas comunidades autónomas, o cuando habían accedido al buzón de consultas de sus páginas web, o cuando habían enviado su correo electrónico. Ante ello, esta Institución ha defendido que los beneficiarios tienen derecho a obtener esa información de conformidad con el artículo 35.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Otras quejas versaban sobre las consecuencias tributarias que se podían derivar del disfrute de la renta básica o sobre las obligaciones fiscales que asumían los jóvenes por el hecho de recibirla. Algunos habían mostrado su sorpresa y contrariedad por no haber informado la Administración de forma clara que, por el hecho de recibir esa ayuda,

tenían que presentar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el año siguiente; y otros porque se enteraban tarde de que debieron incluir en su declaración de la renta las cantidades percibidas en 2008 por ese concepto, por lo que, debido a su involuntaria omisión, perdieron el derecho a seguir cobrando la ayuda por faltarles uno de los requisitos exigidos para obtenerla, cual es el de 'estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social'.

Según la normativa de subvenciones, se considera que un beneficiario se encuentra al corriente de las obligaciones tributarias no solamente cuando no tiene contraídas deudas o sanciones con Hacienda, sino también cuando ha presentado las autoliquidaciones que correspondan por el IRPF, el Impuesto sobre sociedades o el IVA.

Por tanto, un incumplimiento formal (como es no presentar la declaración de un impuesto aunque no genere un ingreso en Hacienda o aunque pueda resultar a devolver), también impedía legalmente cobrar una subvención como es la renta básica de emancipación. Con ocasión de una investigación desarrollada ante el Ministerio de Vivienda, se solicitó expresamente que se indicara cómo, dónde y cuándo se informaba a los solicitantes de esta ayuda de las obligaciones tributarias que contraían como consecuencia de su percepción. En el informe enviado por el ministerio se hizo alusión tanto a la normativa aplicable como a las campañas informativas que el Ministerio de Economía y Hacienda realizaba todos los años a los ciudadanos, así como sobre la información relativa a las exenciones.

Concretando lo expuesto al caso de la renta básica de emancipación, el Ministerio de Vivienda precisó que no estaba sujeta a exención tributaria y que, de acuerdo con la normativa del IRPF, las subvenciones públicas tributaban en concepto de incremento patrimonial. Como no podía ser de otra forma, esta Institución mostró su conformidad con la

remisión que se hizo a la normativa vigente de la que se desprendían las obligaciones tributarias de los ciudadanos que recibían subvenciones, así como las competencias que tenían los diversos organismos en esta materia; pero también se hizo ver al ministerio, y a las consejerías autonómicas, con las que también se iniciaron sendas actuaciones de oficio sobre este asunto, que se debía tener presente no solo las circunstancias sociales, culturales y personales de los jóvenes que se referían a la renta básica de emancipación, sino también el hecho de que un altísimo porcentaje de ellos desconocen el contenido de las normas citadas en el informe ministerial, así como que ni siquiera saben que por recibir esa ayuda asumen determinadas obligaciones fiscales.

Tampoco se olvidó que el artículo 2 del mencionado Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, establecía como uno de los requisitos para ser beneficiario de la renta básica de emancipación "c) disponer de, al menos, una fuente regular de ingresos que le reporte unos ingresos brutos anuales inferiores a 22.000 euros", y que, según la actual normativa reguladora del IRPF, no estaban obligados a presentar declaración precisamente quienes hubiesen percibido rentas inferiores a 22.000 euros brutos anuales de un solo pagador.

Esto significaba que los jóvenes que percibían la renta básica de emancipación, aunque no tuviesen la obligación de presentar declaración del IRPF por los rendimientos del trabajo, sí debían presentarla por percibir ingresos de más de un pagador (un tercero y el Ministerio de Vivienda), además de tener que sumar a sus otros ingresos las cantidades que percibían como renta básica de emancipación. Además, se señaló que el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, dispone que los ciudadanos, en sus relaciones con las administraciones públicas, tienen entre otros el derecho "g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar" así como "i) A ser tratados, con respeto y deferencia por las autoridades y

funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones" y que la Ley 58/2003, de 17 diciembre, General Tributaria, dispone en su artículo 34 que el obligado tributario tiene derecho a "ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias".

Relacionando los preceptos citados, esta Institución llegó a la conclusión de que la Administración que fuese competente en cada fase del procedimiento para el reconocimiento y el pago de la renta básica de emancipación debía velar por que los jóvenes contasen con la más amplia información que les permitiera, además de percibir esa renta si reunían los requisitos, el cumplimiento de las obligaciones fiscales o de otro tipo que asumieran por obtener esa ayuda pública, cumplimiento que, además, les habilitaba para seguir obteniéndola.

Por ello, el Defensor del Pueblo consideró que procedía efectuar una recomendación al Ministerio de Vivienda para que introdujera en sus elementos informativos sobre la renta básica de emancipación una referencia expresa a que quienes obtuviesen esa ayuda, al tratarse de una subvención pública y suponer un ingreso patrimonial, adquirían la obligación de tener que presentar la declaración del IRPF, en la que deberían incluir las cantidades percibidas, pues de no hacerlo, además de poder ser sancionados por la comisión de una infracción tributaria, dejarían de cobrar la renta por no estar al día en sus obligaciones fiscales.

La contestación del ministerio no solamente estuvo de acuerdo con esta Institución en que se debía procurar que los beneficiarios estuviesen plenamente informados del deber de declarar el cobro de la renta básica de emancipación a efectos de cumplimiento de sus obligaciones tributarias, sino que la respuesta dada a esa recomendación formulada fue clara: "se acepta sin reservas y se tomarán las medidas adecuadas al efecto" (09012233).

Para finalizar con el análisis de la gestión desarrollada con las quejas presentadas ante esta Institución sobre la renta básica de emancipación de los jóvenes, procede efectuar ahora unas referencias a algunos casos concretos relativos a la actuación de las comunidades autónomas.

Hay que destacar que las investigaciones desarrolladas ante el Instituto Canario de Vivienda han dado lugar a que, en muchos casos, se tuviese que requerir dos y hasta tres veces las peticiones de información, generalmente acerca de los grandes retrasos existentes en la tramitación de las solicitudes, lo que suponía un incumplimiento del plazo de dos meses para dictar las correspondientes resoluciones (apartado 2 del artículo 4 del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre).

Aunque dicho organismo autonómico alegaba reiteradamente que ello se debía al elevado número de solicitudes de renta básica de emancipación que se presentaron en un corto espacio de tiempo, tales razones no fueron aceptadas por esta Institución ya que, como Administración Pública, tenía reconocida la potestad de organización del servicio público encomendado, por lo que ostentaba un conjunto de poderes para la ordenación de los medios personales y materiales, con objeto de que fuese posible el ejercicio de sus competencias y potestades públicas.

Por otro lado, aunque esta Institución comprendiese que, en algún momento puntual, pudiese quedar desbordada de trabajo una unidad administrativa, sin embargo cuando se ha constatado la existencia de una situación deficiente, crónica y duradera en el tiempo, no se podía dar por buena sin más una mera voluntad de mejorarla si no se indicaban las medidas concretas e inmediatas para subsanarla. Por muy escasos que fuesen los medios personales existentes en ese Instituto para tramitar en tiempo las solicitudes, ello no justificaba que no se hubiesen adoptado las

medidas de organización correspondientes que evitasen tan largos retrasos (09005712 y otras).

Algunas quejas formuladas contra otras comunidades autónomas, como sucedió con la Dirección General de la Vivienda y Rehabilitación de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, también fueron objeto de similar reproche por los retrasos observados en dictarse las resoluciones de reconocimiento del derecho a la renta básica de emancipación.

A esta Administración se le indicó que desde que en marzo del 2008 presentó una interesada los documentos hasta julio de 2009 en que se dictó la correspondiente resolución sobre su petición, el expediente había estado paralizado durante más de 15 meses, y ello a pesar de que la reclamante había llamado por teléfono en varias ocasiones y realizado otras gestiones para que se dictase la resolución y se le posibilitase así poder cobrar la renta.

Por ello, y tras exponer las razones jurídicas que censuraban la tramitación desarrollada, se le sugirió que, en adelante, esa Administración autonómica hiciera uso de la potestad de autoorganización que tiene reconocida y, en su virtud, adoptase las medidas derivadas del artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, para que, con los medios personales y materiales con que contase o con otros mejores, se consiguiera que las solicitudes que presentasen los jóvenes para obtener la renta básica de emancipación fuesen resueltas en el plazo establecido (09006572).

La única investigación que ha concluido con resultado desfavorable, porque la Administración no aceptó la sugerencia formulada, es la referida a una queja presentada ante el Instituto Gallego de la Vivienda y Suelo porque la interesada estaba disconforme con la fecha a la que se retrotrajeron los efectos del reconocimiento del derecho a percibir la renta

básica, ya que no tuvo en cuenta la fecha en la que entregó completa la documentación que se le había requerido.

A la Administración autonómica se le indicó que si bien el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, no indica el plazo para requerir los documentos de mejora de la solicitud que le faltaban a la interesada, sin embargo, si se hubiese tenido en cuenta el apartado 2 del artículo 4 del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, resultaba a todas luces evidente que ese organismo incurrió en un incumplimiento del plazo previsto en ese precepto, al solicitarle los documentos de subsanación de la solicitud pasados 9 meses desde su presentación.

Igualmente se indicó a dicho organismo que la gran demora en la tramitación del expediente no podía justificarse por un posible incremento de trabajo o de tramitación de otras solicitudes de renta básica por las mismas razones expuestas en párrafos anteriores, no pareciendo tampoco aceptable que se solicitasen unos documentos para completar una solicitud 9 meses más tarde; la interesada no podía verse perjudicada por el hecho de que el Instituto tardase tanto ya que el retraso obviaba los artículos 3 y 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sobrepasando con creces el de dos meses establecido en el artículo 4.2 del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre.

Además, como la interesada completó lo requerido de forma rápida, estaba claro que le asistía el derecho a percibir la renta básica de emancipación desde la fecha de la entrega ya que entonces reunía todos los requisitos exigidos; por lo cual se sugirió al Instituto de la Vivienda y el Suelo de la Junta de Galicia que dictase una nueva resolución que reconociese el derecho de la interesada a percibir la renta básica de emancipación a partir de la fecha en la que cumplía todos los requisitos, sugerencia que no fue aceptada (09000358).

15.2.2. Descalificación voluntaria de viviendas de protección pública

Nos referimos a uno de los requisitos, el reintegro por el solicitante de la totalidad de los anticipos, préstamos, subvenciones y primas obtenidas junto con los intereses legales que resulten, de conformidad con el artículo 147 del Decreto 2114/1968, de 24 de julio, que aprobó el Reglamento para la aplicación de la Ley sobre viviendas de protección oficial.

La cuestión reside en las consecuencias que está teniendo la posición del Ministerio de Vivienda ante las solicitudes que recibe de las comunidades autónomas para que emita las correspondientes liquidaciones. Recordemos que ese departamento ministerial supedita la liquidación a que se justifique, con un estudio técnico individualizado, la suficiencia del parque de viviendas protegidas en el municipio en cuestión, que permita la descalificación sin afectar el interés general y que no fuera procedente ejercitar el derecho de tanteo y retracto.

También se ha de reiterar que algunas comunidades autónomas, entre ellas Cataluña, considerando que el Estado no tenía competencia para establecer esas condiciones a la emisión de las liquidaciones, habían decidido continuar con el trámite de descalificación prescindiendo de éstas. A lo cual debe añadirse ahora el criterio que nos ha trasladado el ministerio tras darle cuenta del mantenido por esta Institución y de la declarada confrontación por algunas comunidades autónomas, que está motivando que no se ingresen en el erario público cantidades legalmente procedentes.

Al respecto cabe decir, primero, que para formar su criterio el Ministerio de Vivienda ha solicitado asesoramiento de la Abogacía del Estado, que ha concluido que al Estado solo le compete liquidar y recaudar la devolución de las ayudas percibidas en los procesos de las

viviendas protegidas, sin imponer más requisitos que los establecidos en la normativa de aplicación, y por consiguiente una actuación conjunta solo puede materializarse a través de acuerdos de colaboración de las gestiones al efecto; pero, segundo, la posición ministerial trasladada recientemente no parece corresponderse íntegramente con tales conclusiones, pues el ministerio ha comunicado a esta Institución que con las sentencias dictadas por algunas audiencias provinciales declarando que la discrecionalidad, al otorgar las descalificaciones debe tener un límite en el interés general, no puede equiparse con la arbitrariedad, se estaban llevando a cabo gestiones encaminadas a coordinar con las comunidades autónomas unos criterios que pudieran servir como indicadores objetivos de la salvaguardia de los intereses de los ciudadanos que deben presidir las actuaciones de los poderes públicos, como ya estaban siendo aplicados por algunas administraciones. Mas para esta Institución esta respuesta es insuficiente y ambigua, y seguramente como resultado no se comunica su postura ante las solicitudes de liquidación que continúan llegando mientras no se alcance, si se logra, el consenso necesario con las comunidades autónomas, ni si mientras tanto se están recaudando las cantidades de las liquidaciones a girar. Ello, por tanto, será objeto de análisis en el siguiente informe anual (06047936).

15.2.3. Procesos de contratación de viviendas de promoción pública: cláusulas abusivas en los contratos y penalizaciones por desistimiento de adjudicaciones

En cuanto a las cláusulas abusivas en los contratos presentamos los siguientes casos. En dos de ellos, la actividad promotora se desarrolla por empresas públicas de la Administración local en ejercicio de la competencia municipal prevista en el artículo 25.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local. Los ayuntamientos figuran en la relación del artículo 22 del Reglamento de viviendas de protección oficial, de 24 de julio de 1968, de los posibles promotores.

Por otra parte, se deben considerar empresarios según el artículo 4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, "toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada". Por tanto, la actividad está sometida al marco normativo general de protección de los consumidores. Además, y conforme al artículo 89 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, las cláusulas no han sido negociadas individualmente con los consumidores. En los contratos que se habían puesto a la firma de los compradores de las viviendas de una de estas empresas, constaba una cláusula que obligaba a aquellos a subrogarse en los préstamos concertados para la construcción.

Esta Institución no admitió como justificación para eludir una eventual ilegalidad de la cláusula, que se trataba de préstamos convenidos de los incluidos en el plan estatal de vivienda, pues no se había demostrado que antes de la firma los compradores hubiesen sido informados de su derecho a concertar los préstamos por sí mismos, con cualquiera de las entidades colaboradoras del Ministerio de Vivienda, para la gestión del plan de vivienda (este derecho aparece expresamente recogido en el Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el plan estatal 2001-2005, y en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el plan estatal de vivienda y rehabilitación 2009-2012, mientras que en el Real Decreto 3148/1978, de 31 de octubre, sobre política de viviendas de protección oficial, era obligada la subrogación de los adquirentes en los préstamos base cualificados que hubiesen obtenido los promotores tras la calificación provisional de las viviendas de protección oficial). La falta de esa información y la imposición de la subrogación en el préstamo, llevaron a esta Institución a apreciar un desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes que derivan del contrato, que es uno de los requisitos del artículo 82 de la Ley

de Defensa de Consumidores y Usuarios, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, para que se considere el carácter abusivo de una cláusula. Por otra parte, se sabía de la importancia de elegir la entidad bancaria para la contratación del préstamo, ya que algunas de estas añaden en ocasiones, a las condiciones que se derivan de los convenios con el Ministerio de Vivienda, otras que han de valorarse por sus clientes (según la queja 09008402 el banco exigía que se domiciliase la nómina del comprador y al menos dos recibos).

Finalmente, debía valorarse que frente a los eventuales perjuicios que sufriría el comprador, al no tener la posibilidad de elegir el banco con que contratar el préstamo, la promotora resultaba siempre beneficiada ya que, mediante la subrogación que había concertado, se evitaba el coste de cancelación del préstamo. Por todo ello se recomendó a la empresa pública que en los contratos de compraventa de sus viviendas destacase la cláusula relativa a la subrogación en el préstamo concertado para la construcción y dejase constancia de que el comprador había sido informado de su derecho a contratarlo por sí mismo y que, a pesar de ello, había optado por la subrogación. La recomendación ha sido aceptada (08011100).

En otra investigación se comprobó que en los documentos de reserva de vivienda que debían firmar los adjudicatarios, estos se comprometían a hacerse cargo del gasto de cancelación de la hipoteca constituida por la empresa pública en el caso de que decidiesen no subrogarse. También se establecían condiciones más gravosas para el comprador que para el vendedor ante el incumplimiento de sus respectivas obligaciones (si el primero dejase de pagar alguno de los plazos del precio se podría resolver la compraventa perdiendo el 50 por 100 de las cantidades abonadas, pero si no se obtuviese la cédula de calificación definitiva de la promoción, el vendedor solo tendría que devolver la cifra recibida); y por último, que no se hubiese fijado un plazo de entrega de las viviendas, pues esa carencia obstaculizaría una eventual declaración de

morosidad de la empresa pública y, consiguientemente, la posterior reclamación de responsabilidad patrimonial.

Se recomendó al organismo público que en los contratos de compraventa futuros, correspondientes a los documentos de reserva suscritos, se reconociese al comprador el derecho a reclamar daños y perjuicios por el incumplimiento de las obligaciones como promotor y vendedor, y, además, que se incluyesen datos para facilitar el conocimiento de una fecha aproximada de entrega de las viviendas; esas mismas estipulaciones tendrían también que incluirse en los documentos de reserva futura. Las recomendaciones han sido aceptadas (08017633).

En otra investigación encontramos que la empresa pública, además de obligar a los adjudicatarios -en los contratos de compraventa de sus viviendas- a subrogarse en sus préstamos, establece que la compraventa quedará sin efecto si el adjudicatario no presentase avalista cuando fuese requerido por la entidad bancaria titular de los préstamos. Esta Institución pone de manifiesto a la Administración Pública que tales condiciones podrían considerarse abusivas de conformidad con la ley. Todavía no se ha recibido el correspondiente informe (09018723).

Este apartado no debe concluir sin enfatizar que las infracciones citadas han sido apreciadas en actuaciones de organismos públicos, que están obligados a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, sus legítimos intereses económicos.

Respecto de las penalizaciones por desistimiento de adjudicaciones, hemos investigado el caso de una empresa pública titular de la promoción, que retuvo el 3 por 100 de las cantidades entregadas a cuenta del precio de la vivienda cuando el adjudicatario les comunicó que renunciaba a esta.

En el caso planteado no procedía la retención porque la renuncia se produjo antes de la firma del contrato privado de compraventa en el que, según la convocatoria de la promoción, se incluiría la cláusula de penalización dicha. Al admitirse la queja y solicitarse el correspondiente informe se acordó devolver al interesado la cantidad retenida (08013213).

15.2.4. Administración del parque de viviendas públicas

En este apartado tratamos cinco tipos de problemas: la retención de cantidades abonadas en concepto de renta a quien se niega el derecho a subrogarse en el contrato de arrendamiento; la reclamación con carácter retroactivo de cantidades por actualización de la renta; la reclamación del pago de intereses de demora por recibos de suministros abonados hacía más de catorce años; la extinción del derecho a la reducción de renta por incompatibilidad con otra ayuda solicitada, y la denegación de solicitudes de vivienda al no haberse aprobado normas reglamentarias reguladoras de cómo los empleados públicos pueden acceder al disfrute de una vivienda por razón del trabajo o cargo desempeñado.

Sobre la retención de cantidades abonadas en concepto de renta a quien se niega el derecho a subrogarse en el contrato de arrendamiento, tenemos el caso de un organismo público que alegó que esas cantidades se habían devengado por el uso que se estaba haciendo de su vivienda; pero al comunicarse desde esta Institución que la contraprestación por dicho uso debía calificarse de renta, cuando ello parecía contradictorio con la posición mantenida hasta ese momento, o sea negar al interesado la subrogación en el contrato de su madre y a constituirse en inquilino, entonces se modificó el inicial criterio y se acordó la devolución de las cantidades que no correspondieran al pago de suministros (08010467).

Sobre la reclamación con carácter retroactivo de cantidades por actualización de la renta tenemos que un ayuntamiento titular de la

vivienda consideraba legítima su reclamación, argumentando que, según el contrato de alquiler, tenía la posibilidad de actualizar la renta en cualquier momento y, por tanto, no haberlo hecho al vencer cada anualidad no significaba que hubiese renunciado a ese derecho.

Se opuso desde esta Institución que si bien (artículo 18.1 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos) el arrendador puede acordar la actualización en cualquier momento, la que resulte se exigirá a partir del mes siguiente a que se hubiera notificado al arrendatario, por tanto sin efectos retroactivos; a la vista de lo cual se sugirió que se tramitara un expediente de pago para devolver a la interesada el importe de la fianza y los intereses legales devengados, calculados desde el mes siguiente a la entrega de las llaves de la vivienda de conformidad con el articulo 36 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre. Se ha aceptado la sugerencia y se hará efectiva la reseñada devolución en cuanto se justifique el ingreso de la fianza (08006265).

Sobre la reclamación de pagar intereses de demora por recibos de suministros abonados muchos años atrás, la Administración madrileña ha sostenido la legalidad de la reclamación argumentando que la Ley de la Comunidad de Madrid 9/1990, de 8 de noviembre, reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 32 que las cantidades correspondientes a tributos y demás ingresos de derecho público adeudados a la Administración y sus organismos autónomos, devengan intereses de demora desde el día siguiente al vencimiento, resultando dicho precepto aplicable al caso por ser dinero público el empleado en pagar a la empresa suministradora los recibos no atendidos por la interesada.

El criterio de esta Institución es, por el contrario, que no asiste a la Administración el derecho a cobrar esos intereses durante la totalidad del período discurrido entre el pago de los recibos y la fecha de su abono por

la interesada, ya que en ese tiempo su regulación ha sufrido diversas modificaciones.

Se ha concluido entonces que tal derecho se devengó entre abril de 1984 y noviembre de 1990, porque el mismo estaba reconocido en la Ley General Tributaria (artículo 36 del texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1091/1988, de 23 de septiembre), respecto de todas las cantidades que se adeudasen a la hacienda pública y también tras aprobarse la citada Ley 9/1990, de 8 de noviembre, porque mantuvo la regulación estatal.

En cambio, mediante la Ley 26/1998, de 28 de diciembre, se modificó su artículo 32, de modo que el interés de demora se devengaría por los tributos y demás ingresos de derecho público adeudados a la Administración autonómica y sus organismos autónomos. Siendo obvio que el principal de la deuda concernida no es un tributo, debía analizarse la posibilidad de incluirlo en la categoría de ingresos de derecho público, pero se debió llegar a una conclusión negativa pues no era un recurso o instituto jurídico constitutivo de la hacienda autonómica, tampoco un derecho de contenido económico de esta nacido de la aplicación de los institutos jurídicos citados, ni por último se había recaudado mediante el ejercicio de los derechos anteriores.

Debía entonces entenderse el pago por la interesada del principal de la deuda como ingreso de derecho privado y de él no se derivaría el del IVIMA para reclamar intereses de demora mientras estuvo vigente esa redacción (entre el 28 de diciembre de 1998 y la Ley 24/1999, de 27 de diciembre, mediante la que se añadió un segundo apartado al artículo 32 de la Ley reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, según el cual, se podría reclamar el interés legal y no el de demora).

A partir de ese criterio, esta Institución sugirió al organismo público que revisara la liquidación de los intereses de demora aplicados a la deuda

de la interesada; si bien ha respondido manteniendo su criterio inicial, ha solicitado informe al área de régimen jurídico sobre los intereses que pueden aplicarse a las reclamaciones de deudas por los distintos conceptos que se recauden, a fin de generar un criterio unánime y ajustado a la legalidad; y por lo que se refiere a la interesada, si ésta presenta una solicitud en ese sentido estudiará el caso de acuerdo con las conclusiones.

Se entiende que con esa respuesta se está demorando la posición de la Administración Pública hasta el informe jurídico solicitado. En cuanto al deber legal de ajustar su actuación al principio de eficacia (artículo 103.1 de la Constitución Española, y 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre), como la deuda era por el importe de recibos emitidos durante catorce años, y para su recuperación se invirtieron otros diez años más, ha sido aceptado plenamente. Por consiguiente en el próximo informe anual constará una referencia a la definitiva posición de la Administración a la sugerencia (07034287).

Sobre la extinción del derecho a la reducción de renta por incompatibilidad con otra ayuda solicitada, hubo un caso en el que la Administración Pública informó que había comunicado al interesado la pérdida de la reducción del alquiler de que había venido disfrutando desde hacía años porque éste no había solicitado en plazo su renovación, habiéndose limitado a presentar un escrito en 2007 pidiendo la subvención para familias numerosas, que no pudo ser estimada porque no añadió si optaba por esa ayuda o por el descuento de la renta, como era obligado, de conformidad con el Decreto 230/2000, de 19 de octubre, que modifica el Decreto 226/1998, de 30 de diciembre (Comunidad de Madrid), por ser ambos beneficios incompatibles. Para esta Institución la pérdida por el interesado de la ayuda de que era beneficiario debía atribuirse a un funcionamiento anormal del organismo público.

Apreciábamos que no se había dado respuesta a la solicitud de subvención haciéndose constar la imposibilidad de que se reconociese mientras se estuviera disfrutando de la reducción de la renta. De haberse dictado la resolución en plazo (tres meses, artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre), el interesado podría haber pedido en tiempo la renovación de la ayuda consistente en la reducción del alquiler, o bien comunicar que optaba por la otra ayuda, por lo cual cuando se extinguiese la primera comenzaría a cobrar la segunda.

Se sugirió entonces a la Administración que iniciara un expediente de responsabilidad patrimonial, para determinar si había habido funcionamiento anormal de sus servicios al tramitar la solicitud de subvención, y si procedía que indemnizase al interesado con el importe de las cantidades que por tal motivo hubiera dejado de percibir. La sugerencia ha sido aceptada (09010947).

Finalmente, tenemos el caso de una solicitud de vivienda denegada por no haberse aprobado normas reglamentarias reguladoras del acceso de los empleados públicos al disfrute de una vivienda por razón del trabajo o cargo desempeñado. Encontrándose establecida la necesidad de la reglamentación dicha en el artículo 106 de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, esta Institución consideró que era procedente denegar al interesado su solicitud, pero al mismo tiempo entendió que el organismo público (un organismo de cuenca) debería haber tramitado el expediente de desafectación de sus viviendas, cuyo inicio fue acordado en abril de 1995, con el fin de ponerlas a continuación a la venta tras considerar la inconveniencia de mantenerlas bajo su administración, al no generar recurso alguno y sí múltiples gastos de conservación y gestión.

Las viviendas que se han ido desocupando por sus titulares no se han adjudicado de nuevo porque el organismo público acordó igualmente no abrir otra convocatoria con ese fin, y, además, porque desde la Ley

13/1996, de 30 de diciembre, para que procediese dicha adjudicación debían aprobarse por el Gobierno normas reglamentarias en las que se regularan las condiciones en que los empleados públicos podían acceder a ellas. Con la desafectación podrían al menos haber sido ofrecidas a la venta cumpliendo de alguna manera la finalidad para la que fueron construidas, pero sin ella, y dado que tampoco se ha aprobado la reglamentación necesaria para su contratación por los empleados públicos, el resultado es que se han ido deteriorando y su reparación exigirá la inversión, innecesaria, de fondos públicos.

Se ha dirigido pues un recordatorio del deber legal de actuar con diligencia, artículo 103.1 de la Constitución Española. En el informe recibido se nos contesta que lo acordado en marzo de 1995 fue autorizar iniciar los trámites tendentes a una futura desafectación de las viviendas, sin que del mismo pueda concluirse que hay obligación de llevarla a cabo, ya que para ello se han de realizar unas actuaciones previas, como puede ser sopesar si se dan los requisitos para iniciar un procedimiento de tal naturaleza; y el principal, según la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del patrimonio de las administraciones públicas, es el de que los bienes objeto de desafectación dejen de estar destinados al uso general o servicio público.

En este procedimiento no está claro que los inmuebles concernidos hayan de cumplir tales finalidades, si se tiene en cuenta que las viviendas forman parte de un conjunto (el *Canal de Castilla*) calificado como bien de interés general (Decreto 154/1991, de 13 de junio), destinado al uso general y a la prestación del servicio público encomendado al organismo. A su modo de ver, quizás el interés público exige que se haga un uso del patrimonio inmobiliario más acorde con otro tipo de necesidades sociales y, en todo caso, circunscritas a las funciones que tienen encomendados los organismos de cuenca, entre ellas nunca ha estado la de satisfacer el derecho de los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

Finalmente añade que el proyecto de puesta en valor, regeneración urbana y usos de edificios y terrenos en la dársena del Canal de Castilla persigue ese interés público, abrir el espacio de la dársena a toda la ciudad de Valladolid, integrando sus espacios abiertos, márgenes, jardines, pasarelas, etc., lo que permitirá también a la Confederación Hidrográfica del Duero disponer de más espacio e instalaciones para el mejor cumplimiento de sus fines, entre los que se encuentra ampliar el archivo, el laboratorio, garajes y otras instalaciones auxiliares como salas de reunión y exposiciones, museo del Canal, etcétera.

Solo cuando dicha acomodación finalice y reubicados aquellos usuarios actuales de viviendas que pudieran resultar afectados por la reordenación, cabría plantearse el destino que ha de darse al resto de los inmuebles que no resulten necesarios. Sólo en ese momento, si la previsión de no utilización de tales inmuebles es permanente y absoluta, cabría plantearse la desafectación.

A la vista de la justificación que se aduce para el rechazo de la resolución dictada en la queja, que exigirá un seguimiento para trasladar al organismo los motivos de oposición a sus alegaciones, sobre este tema se volverá en el próximo informe anual (09004651).

15.2.5. Sanción de las infracciones al régimen de las viviendas protegidas

Nos referimos a los siguientes supuestos destacados: falta de ejecución de resolución sancionadora porque comportaría un trato discriminatorio; autorización de descalificación voluntaria de vivienda cuando se tramita un expediente sancionador por obras ilegales en ella misma; retraso en la tramitación de expedientes de información previa y sancionadores por sobreprecios; y falta de inicio de la vía de apremio para

ejecutar sanciones alegando la no resolución en plazo de las solicitudes de suspensión de la eficacia de aquellas.

Esta Institución ha tenido que dejar constancia de su rechazo a la justificación ofrecida por la Administración, a saber, la falta de ejecución de una resolución sancionadora porque comportaría un trato discriminatorio, porque esa justificación carece de cobertura en el principio constitucional de igualdad.

Se ha recordado a la Administración que procedía la ejecución forzosa de una resolución firme (artículos 94 y 95 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre), la cual debía verificarse de manera ineludible de acuerdo con el principio de legalidad (artículo 103.1 CE), pues en caso contrario se podría incurrir en responsabilidad. Se trajo a colación la Sentencia del Tribunal Supremo de 5 de febrero de 1996: "No cabe duda de que la Administración, cuando decide, está haciendo uso de una potestad al mismo tiempo que cumpliendo un deber, pero para quedar amparada su actuación por una causa de justificación que la exonere de responsabilidad, ha de resolver conforme a derecho porque su actuación está sometida a la ley y al derecho".

Se añadió que la ejecución forzosa de la resolución no supondría la discriminación aducida, ya que la igualdad vale sólo dentro de la legalidad "ya que en otro caso se produciría una perpetuidad de las ilegalidades" (STSJ de Extremadura, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 21 de septiembre de 1999).

Esta Institución advirtió a la Administración de que si no ejecutaba inmediatamente la resolución infringiría el principio de legalidad. Habiendo respondido que ya no era posible tal ejecución porque la vivienda afectada había pasado a ser libre como consecuencia de lo establecido en la disposición final primera de la Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 18/2008, de 29 de diciembre, de Vivienda de Galicia,

y porque a esta situación se había llegado por la demostrada inactividad administrativa, le fue entonces dirigido el recordatorio de los deberes de actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho, y con arreglo al principio de eficacia. Todavía no se ha recibido respuesta a esta segunda resolución (07021364).

Sobre la descalificación voluntaria de una vivienda mientras se tramita un expediente sancionador por obras ilegales en la misma, tenemos un informe de la Administración donde adujo que se había facilitado la autorización porque la descalificación no causaba perjuicios a terceros.

A ese argumento esta Institución opuso que debía haberse valorado el hecho de que, al liberarse la vivienda del régimen de viviendas protegidas, no es factible continuar con el expediente sancionador en curso (por infracción muy grave tipificada en el artículo 153-C del Reglamento de Viviendas de Protección Oficial, en relación con la disposición transitoria 11ª del Real Decreto 3148/1978, de 10 de noviembre).

Además se recordó a la Administración que este expediente se había reanudado tras estimarse parcialmente el recurso de alzada del interesado, lo que llevó consigo que se retrotrajeran las actuaciones al momento de la práctica de las pruebas, estándose en ese trámite cuando se dictó la autorización de descalificación.

Por otra parte, la titular de la vivienda afectada había presentado recurso extraordinario de revisión contra la resolución de la alzada, oponiéndose a que se continuase la tramitación del expediente sancionador; fue a continuación de ver desestimada esta pretensión cuando solicitó la descalificación de la vivienda. Podría decirse que la interesada buscaba por todos los medios que no se dictase resolución, ordenándole la demolición de las obras que había ejecutado en su

vivienda, mediante las que amplió su superficie y presumiblemente su valor. Finalmente vio cumplido su propósito al lograr que se autorizase la descalificación.

Todos estos datos obraban en poder de la Administración cuando dictó resolución favorable en el expediente de descalificación voluntaria, pero a pesar de ello descalificó.

No obstante, las irregularidades apreciadas en esta investigación no concluirían aquí al comprobarse que en fecha posterior a la descalificación se continuó tramitando el expediente sancionador. Por todas estas consideraciones se llegó a una doble conclusión: que al autorizarse la descalificación de una vivienda afectada por un expediente sancionador se había infringido el principio de seguridad que deriva de la tramitación de expedientes administrativos, y por otra parte, al continuar con su tramitación una vez autorizada la descalificación, se había hecho un inadecuado uso de los agentes y fondos públicos, siendo desde ese momento improcedentes las actuaciones. Por ello se dirigió a la Administración un recordatorio del deber legal de actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho, y de acuerdo con el principio de eficacia. Todavía no se ha recibido ninguna respuesta (0109642).

Acerca del retraso en la tramitación de expedientes de información previa y sancionadores por percepción de sobreprecios y, en particular, en cuanto a la información previa, se apreció que de los 194 expedientes que se habían incluido en la relación facilitada por la Administración, 4 se habían iniciado en 2007 y 141 en 2008.

Se estimó que la duración (artículo 3.2 del Reglamento de la Potestad Sancionadora de la Administración de Madrid aprobado por Decreto 245/2000, de 16 de noviembre), o sea la estrictamente necesaria, no debería superar el plazo previsto para la tramitación de los expedientes

sancionadores (nueve meses, artículo 16.2 de la Ley 9/2003, de 26 de marzo, del régimen sancionador en materia de viviendas protegidas).

Además, posiblemente la información previa no fuese necesaria dado que la Administración tenía pleno conocimiento de las infracciones a que se referían los expedientes, pues ya se habían tramitado un gran número que concluyeron en la apertura de expedientes sancionadores con la misma entidad promotora.

En cuanto a los expedientes sancionadores mismos, esta Institución apreció que no se había respetado el plazo de los nueve meses antes citado, entre el inicio y la resolución, y que incluso en 36 de los 227 incluidos en el informe de la Administración, no se había dictado aquella a pesar de haberse emitido las propuestas entre los meses de febrero y junio de 2009.

Esta Institución además pudo constatar que, conociendo el organismo público que la entidad promotora presentaba de ordinario recurso de alzada contra las resoluciones sancionadoras y que, por tanto, éstas no serían ejecutivas hasta que se pusiera fin a la vía administrativa (artículo 21.4 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, y artículo 17.7 del Reglamento del Consejo de Gobierno, para el ejercicio de la potestad sancionadora por la Administración de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 245/2000, de 16 de noviembre), no había considerado procedente adoptar al inicio alguna de las medidas provisionales recogidas en el artículo 7 del reglamento autonómico, para garantizar el buen fin del procedimiento y asegurar la eficacia de la resolución final. Esa posición de la Administración cobra mayor relieve tras comprobarse que al no dictar las resoluciones de los recursos de alzada en tres meses (artículo 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre), no pueden considerarse ejecutivas las resoluciones (artículo 14.7 del Decreto 245/2000, de 16 de noviembre).

Por ello se ha dirigido a la Administración un recordatorio del deber legal de ajustar su actuación a los principios constitucionales y legales, incluidos los de oficialidad y celeridad, conforme a los cuales se deben cumplir los trámites y hacer avanzar el procedimiento en el término previsto. No se ha recibido respuesta a la resolución (06007510, 06007281, 06006721, 06007400, 06008467, 06040338, 09001103 y 09004695).

Finalmente nos referimos a la falta de inicio de la vía de apremio para ejecutar sanciones porque no se resuelven en plazo las solicitudes de suspensión de la eficacia de éstas. Comunicó la Administración que no podía iniciarse la vía de apremio para el cobro de multas coercitivas (que no tienen carácter sancionador), acordadas para forzar la ejecución de la resolución de un expediente sancionador porque se había presentado recurso de alzada y no se había resuelto la solicitud de suspensión del acto impugnado.

Para esta Institución no existía duda de la imposibilidad de acudir a la vía de apremio en estas circunstancias, ya que la suspensión reseñada resultaba acorde con el artículo 111.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, según el cual procede la misma si transcurridos treinta días desde que la solicitud de suspensión hubiera tenido entrada en el registro del órgano competente para decidir sobre ella, no se hubiera dictado resolución expresa al respecto; pero desde luego no podía considerarse adecuada la actuación de la Administración, que al no dictar la resolución requerida estaba haciendo que perdieran su sentido las multas coercitivas, por las que se había optado en base al articulo 96 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

A la vista de lo cual se ha recordado a la Administración el deber legal de actuar de acuerdo con el principio de eficacia y con sometimiento pleno a la ley y al derecho. No se ha recibido respuesta (08021860).

15.2.6. Otras medidas para favorecer el acceso a vivienda

Nos referimos a cinco problemas: la revisión con retraso de los tipos de interés de los préstamos cualificados y convenidos concertados al amparo de planes estatales de vivienda; la información insuficiente sobre la forma de cobrar las ayudas reconocidas al amparo del plan estatal de vivienda; la autorización de aumento de las plazas de garaje vinculadas modificándose las calificaciones provisionales en las promociones de viviendas protegidas de alquiler con opción a compra destinadas a menores de 35 años; el incremento de los precios del alquiler de promociones de viviendas protegidas respecto de los que se habían publicitado, y la denegación de solicitudes de ayuda para rehabilitación, habiéndose ejecutado todas las obras incluidas en la calificación provisional de la actuación protegida.

Revisión con retraso de los tipos de interés de los préstamos cualificados y convenidos concertados al amparo de planes estatales de vivienda: a tenor de las normas reguladoras de dichos planes, la revisión se ha de efectuar en el primer trimestre de cada año mediante acuerdo del Consejo de Ministros, a propuesta de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos; pero habiéndose superado dicho plazo no se había producido ese acuerdo ni se había comunicado a los interesados cuándo sería factible; mientras, estaban abonando cantidades superiores a las que deberían afrontar.

El Ministerio de Vivienda se opuso a las consideraciones de las quejas, aduciendo que si se hubieran tomado en cuenta los datos publicados en el mes de febrero habrían empeorado los tipos de interés de los planes y programas a los que correspondía la revisión en 2009, salvo por lo que se refiere al Plan 2002-2005 que sí hubiesen mejorado levemente.

Los datos que se han considerado corresponden al período retasado y no a los que hubieran estado en vigor en el momento preceptivo (primer trimestre), y han dado lugar a una suavización del incremento de los tipos de los programas 1994 y 1997 y a unas mejoras sustanciales por lo que respecta a los planes 2002-2005 y 2005-2008. Esta Institución pudo comprobar que con los datos del mes de febrero se habrían obtenido unos tipos de interés menos favorables que los que han resultado con los considerados, pero en cambio desconocíamos los del mes de marzo, y ello no tenía poca importancia ya que de haberse tomado en consideración éstos podría haberse cumplido el trámite de revisión en el plazo legalmente establecido.

Al respecto, el informe del departamento ministerial sostenía que no hubiera dado prácticamente tiempo a cumplir los trámites habituales para la aprobación del Consejo de Ministros dentro de dicho mes, pero al no considerar suficiente la información se ha solicitado una ampliación de ella, que todavía no se ha recibido en el momento de redactarse el presente informe anual.

Al tiempo se ha recordado que finalmente la aprobación de la revisión se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* durante el segundo semestre, y que si bien ese retraso tiene menor importancia para los acogidos al plan 2002-2005, ya que los nuevos tipos de interés serán de aplicación desde el primer vencimiento que se produzca transcurrido un mes de la publicación de dicho acuerdo, no ocurre lo mismo en los otros planes, donde en función del Acuerdo del Consejo de Ministros, de 29 de diciembre de 1993, hecho público por Resolución de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Vivienda, de 10 de febrero de 1994, los nuevos tipos de interés tendrán vigencia a partir de la publicación en el *Boletín Oficial del Estado*, desde el inicio de la siguiente anualidad completa de amortización de cada préstamo.

Todavía no se ha recibido esa información, por lo que se volverá sobre el tema en el próximo informe anual (09008084, 09007008, 09006992, 09007176, 09007177, 09007129, 09007264, 09008409, 09008762, 09014091 y 09015726).

Información insuficiente sobre el cobro de las ayudas reconocidas al amparo del plan estatal de vivienda: Según la Administración se había enviado a una interesada en 2006 la resolución en la que se le reconocía la subsidiación del préstamo cualificado y una ayuda a la entrada, informándole de que debería presentarla en la entidad bancaria junto con los contratos o escrituras a fin de obtener el préstamo, y por otra parte se debía considerar que el artículo 26 del Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el plan estatal 2005-2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda, al regular el procedimiento de abono de las ayudas estatales directas a la entrada establece que su cuantía, previa resolución favorable de las comunidades autónomas o de las ciudades de Ceuta y Melilla, se satisfará directamente y mediante pago único a sus destinatarios por las entidades financieras concedentes.

Se pudo comprobar por esta Institución que la interesada fue informada sobre la estimación de su solicitud, pero no de que las ayudas se le pagarían directamente por la entidad bancaria concedente de su préstamo cualificado; y también que cuando dos años después de que se dictase el reconocimiento de las ayudas solicitó a la Administración que se le comunicase cuándo se le iban a abonar, no se le contestó hasta pasado mes y medio; y fue entonces, y no en ningún otro momento anterior, cuando se le informó del contenido del artículo 26 del Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, citado. Se dirigió entonces a la Administración un recordatorio del deber legal de haber acomodado su actuación al principio de eficacia, pero todavía no se ha recibido respuesta (09011734).

Sobre la autorización de aumento de las plazas de garaje vinculadas modificándose las calificaciones provisionales en las promociones de

viviendas protegidas de alquiler con opción a compra, destinadas a menores de 35 años: La legalidad de la actuación administrativa se ha sostenido por la Administración alegando fundamentalmente que el artículo 36.6.c) de la Ley de la Comunidad de Madrid 9/2001, de 17 de julio, del Suelo, dispone que en edificaciones residenciales por cada 100 metros cuadrados edificables o fracción de cualquier uso, se preverá como mínimo una plaza y media de aparcamiento en el interior de la parcela.

Para esta Institución esa norma solo podría ser citada a estos efectos en caso de que la entidad promotora al pedir la modificación de la calificación provisional hubiera alegado, y probado, que la finca en esos momentos contaba con un número de plazas de garaje mayor del que figuraba en el proyecto de obras, sobre el que se otorgó dicha calificación, por habérsele requerido para el otorgamiento de la licencia de obras de conformidad con la Ley 9/2001, de 17 de julio.

Pero ese no parece ser el caso, pues no consta que durante la ejecución de las obras de la promoción hubiesen resultado modificaciones del proyecto aprobado que sirvió de base para el otorgamiento de la calificación provisional o de cualquiera de sus determinaciones, que son los requisitos exigidos para autorizar una modificación de la cédula (artículo 22 del Reglamento de Viviendas de Protección Pública de la Comunidad de Madrid, aprobado por el Decreto de la Asamblea de Madrid 11/2005, de 27 de enero).

De todas formas, la Administración debería haber tenido en cuenta que su autorización perjudicaría a los adjudicatarios de las viviendas, ya que con la obligada contratación de una segunda plaza de garaje se incrementaría la renta que pagarían en un 26 por 100 del alquiler de la vivienda y, al no haber sido puestos en antecedentes de esta posibilidad, resultaría posible pensar que algunas de esas personas no podrían finalmente acceder a sus viviendas. Tampoco se había valorado por la Administración otra circunstancia importante, como es que no siendo

objeto de protección la segunda plaza de garaje, sus adjudicatarios en el momento de optar por su compraventa no podrían beneficiarse de las ayudas incluidas en los planes estatal y autonómico de vivienda.

Finalmente, resultaban inaceptables las razones ofrecidas por la entidad promotora cuando solicitó la modificación de la calificación provisional, ya que carece de relevancia jurídica el hecho de que entre ella y los adjudicatarios no existiese relación contractual, si se tiene en cuenta que tanto sus compromisos como los derechos y obligaciones de los adjudicatarios, al menos en este punto, son los que figuran en el Reglamento de viviendas de protección pública de 2005, que según lo dicho permiten la modificación de las cédulas provisionales solo en los supuestos que contempla.

La conclusión de todo ello es que la Administración, que debe velar por que el proceso de adjudicación de las viviendas que ha promovido se verifique correctamente, ha colocado a los beneficiados en situación de indefensión ya que por una parte son ajenos al trámite de modificación de la cédula de calificación provisional (STS de 8 de octubre de 1984), y por otro no pueden ejercitar las acciones civiles frente al vendedor que pretendiera modificar unilateralmente algunas de las condiciones esenciales de su contrato, o precontrato.

A pesar de esa premisa, no se ha considerado procedente establecer la conclusión de que se debería indemnizar a los afectados, porque teniendo en cuenta la doctrina del Tribunal Supremo (entre otras, Sentencia de 5 de febrero de 1996), para que surja esa obligación la infracción en que se haya incurrido ha de ser culpable.

En este caso se entiende que la Administración ha verificado una interpretación forzada de determinados preceptos jurídicos, que consideraba daban cobertura a la modificación de la cédula de calificación provisional. Por ello, se ha recomendado que en el futuro no se autoricen

modificaciones de este tipo de las cédulas de calificación provisional cuando se justifique en la necesidad de que cada vivienda cuente con más de una plaza de garaje; y que cuando la cédula se haya emitido al amparo del Reglamento de viviendas con protección pública de Madrid 2009, incluyendo una plaza de garaje vinculada por vivienda, en la información que se ofrezca sobre la promoción se plasme que podría aumentarse el número de estas, vinculadas, incrementándose con ello el precio del alquiler y posterior de compraventa. Todavía no se ha recibido la respuesta de la Administración (09011401, 09006432, 09010650, 09011533 y 09015903).

Incremento de los precios del alquiler de promociones de viviendas protegidas respecto de los que se habían publicitado: Se informó por el organismo público que los precios anunciados en su página Web era una media orientativa referidos a una vivienda con un garaje y trastero vinculado, sin incluir el IVA, descontado el 50 por 100 de las cantidades que hipotéticamente se hubieran pagado durante siete años y la ayuda final del cheque-vivienda.

Sin embargo, esta Institución consideró que si bien los precios resultantes en la práctica se ajustaban a las normas aplicables, no se había facilitado a los jóvenes en el año en que se efectuaron las convocatorias información acerca de que los precios experimentarían variaciones al calcular el valor del metro cuadrado de superficie útil de acuerdo con los precios legales máximos de aplicación en ese momento, más el importe del IVA.

Al realizar la estimación de esas operaciones se apreció una diferencia del 54,71 por 100 con el precio publicado en 2006. Se llegó entonces a la conclusión de que la información no se ajustaba a los términos en que se ha de dar publicidad a la venta de viviendas construidas con la protección oficial (artículo 113 del Reglamento para la aplicación de la Ley sobre viviendas de protección oficial de 1968),

aplicable a esta cuestión de conformidad con la disposición final primera del Decreto 11/2005, de 27 de enero, de la Comunidad de Madrid.

Se dirigió a la Administración un recordatorio del deber de ajustar sus actuaciones al principio de confianza legítima cuando informe a los ciudadanos sobre los planes autonómicos de vivienda, debiéndose en lo sucesivo incluir todos los datos necesarios para facilitar el conocimiento de las condiciones de acceso a viviendas protegidas, y de manera fundamental sobre la cantidad que en cada caso se deberá pagar por todos los conceptos. Ha sido aceptada la resolución (09007313, 09011391, 09009327 y 09012917).

Finalmente, nos referimos a la denegación de una solicitud de ayuda para rehabilitación de vivienda habiéndose ejecutado todas las obras incluidas en la calificación provisional de la actuación protegida: Según informó la Administración, no procedía el otorgamiento de la calificación definitiva de dicha actuación, ni, por tanto, reconocerse el pago de la ayuda, porque el interesado no había ejecutado las obras de conformidad con el artículo 29.1.a).2.2 del Decreto de la Comunitat Valenciana 81/2006, de 9 de junio, de desarrollo de las medidas y ayudas financieras a la rehabilitación de los edificios y viviendas en la Comunidad Valenciana en el marco del Plan Estatal 2005-2008 y del Programa Restauro de la Generalitat.

Esta Institución llegó a la conclusión de que como, según dicho artículo, la ayuda en cuestión estaba destinada a dos tipos distintos de obras en fachadas (por deterioro de revestimientos y la mejora del ornato), y el interesado iba a ejecutar únicamente las primeras, tal y como figuraba en su solicitud, proyecto de obras y licencia municipal, además de que en esas circunstancias se había emitido la calificación provisional de la actuación, una resolución desfavorable a la solicitud podría considerarse que infringía el principio de legalidad al no ajustarse a lo previsto en los

artículos 92 del Decreto 81/2006, de 9 de junio, y 13 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Asimismo una resolución de ese tenor podría infringir el principio de confianza legítima ya que el interesado no había sido informado, hasta la finalización de las obras incluidas en el presupuesto que aportó a la solicitud, de que la Administración no iba a considerarlas finalizadas si no incluía otra actuación que suponía un desembolso adicional. Por ello se sugirió a la Administración que otorgase la calificación definitiva de la actuación, a lo que respondió que iba a revocar los actos administrativos en contrario para posibilitar la calificación definitiva y la consiguiente tramitación del expediente (08008946).

15.2.7. Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas

Traemos a este informe anual dos casos, uno sobre demora en la enajenación de vivienda militar, y otro sobre la aplicación de criterios para decidir el inicio de los expedientes de desahucio. Respecto del primero, cuando se presentó la queja habían transcurrido cinco años desde la fecha publicada por el Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas (en adelante, INVIFAS) para su venta.

Según el informe oficial recibido, no resultaba posible la enajenación porque al encontrarse la vivienda en una parcela que no había agotado su edificabilidad, según la disposición adicional de la Orden Ministerial 153/2000, de 9 de junio, debía previamente depurarse esa situación urbanística. A esos efectos se había solicitado autorización municipal para una segregación de dicha finca, y aunque había sido denegada cabía la posibilidad de que se autorizase con la aprobación de la modificación en curso del plan general de ordenación urbana (PGOU).

Al analizar esta Institución los documentos relativos a las actuaciones del INVIFAS con el Ayuntamiento, se pudo comprobar que en el nuevo PGOU, que para entonces estaba en fase de aprobación inicial, no se había previsto ningún remanente de edificabilidad pendiente de materializar en la parcela, y que lo que se tramitaba era el convenio de planeamiento que el INVIFAS había propuesto a la Gerencia de Urbanismo.

Al solicitarse aclaración sobre determinados aspectos de dicho convenio, dado que se suscitaron dudas acerca de si se partía de aceptar la modificación del PGOU con la consecuencia dicha de que no habría remanente de edificabilidad en la parcela, o si en realidad solamente se plasmaba una renuncia parcial en compensación a las concesiones que figuraban, el INVIFAS informó de que las viviendas referidas en la queja quedarían fuera del convenio urbanístico y por tanto se iniciaría el proceso para su enajenación una vez concluyeran las obras de rehabilitación de la fachada. Puede decirse que las investigaciones motivaron al INVIFAS a iniciar un trámite para el que no se apreciaban motivos de suspensión (07035354-01).

La aplicación de criterios para decidir el inicio de expedientes de desahucio ha llevado a lo siguiente. A pesar de que según el artículo 10.1.e) de la Ley 26/1999, de 9 de julio, de medidas de apoyo a la movilidad geográfica de los miembros de las Fuerzas Armadas, es causa de resolución del contrato de una vivienda militar que ésta no se destine a satisfacer la necesidad de vivienda habitual del beneficiario, el INVIFAS había considerado procedente hacer uso de esta facultad en determinadas circunstancias; pero según la queja ello estaba dando lugar a trato diferente y discriminatorio de los militares a quienes se podía aplicar el citado precepto.

Informó el INVIFAS que no ejercitaba la acción de resolución ni decidía el archivo del expediente cuando la ausencia del militar de su vivienda fuera por tiempo igual o superior a un año, o cuando después de

su regreso hubieran transcurrido cuatro años. A su modo de ver, las decisiones al respecto debían considerarse precedentes administrativos para cuyo establecimiento se había tenido en cuenta normas análogas.

Esta Institución rechazó tal calificación a la vista de que los precedentes son consecuencia de la aplicación de la ley y cuando la norma en cuestión ha dejado abierto un margen de elección a la Administración, es decir, en supuestos de discrecionalidad, y, por lo tanto, simplemente canalizan la aplicación de determinados principios generales del derecho en la actuación administrativa cuando ya se ha aplicado éste al supuesto concreto ofreciendo una solución determinada; mas en el caso planteado no se cumplían esos requisitos, ya que no podía decirse que fuese discrecional la facultad que atribuye al INVIFAS el artículo 10.1.e), ni que por consiguiente admita una modulación, menos aún si se tiene en cuenta que esa facultad forma parte de la obligación que tiene de proteger y defender sus bienes y derechos (artículo 10.6.b) de la Ley 26/1999, de 9 de julio, artículo y 28 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas).

También ofreció esta Institución razones para desechar el recurso a la analogía, pues no se apreciaba ninguna laguna que debiera ser completada ya que estaban claras en las normas reseñadas las facultades de resolución del contrato, y de defensa y protección de los bienes y derechos del INVIFAS y, además, en modo alguno se podía considerar aplicable para ello el plazo de prescripción de cuatro años previsto en la Ley General Presupuestaria, pues según el artículo 10 apartado tercero de la citada Ley 26/1999, de 9 de julio, la acción de resolución se ha de ejercitar por el INVIFAS ante la jurisdicción ordinaria, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Civil, y siendo acción personal (artículo 1964 del Código Civil) entonces prescribe a los quince años.

La conclusión a que se llegó es que la aplicación de la Ley 26/1999, de 9 de julio, en sus justos términos llevaría al INVIFAS a abrir expedientes

en todos los casos en que, en algún momento, los usuarios hubieran dejado de cumplir el apartado 4 de su artículo 6 (mantener la vivienda como residencia habitual), sin que para evitarlo pudieran tomarse en cuenta los criterios que se nos habían trasladado. Por ello, se hizo al INVIFAS la advertencia de que la aplicación de esos criterios podrían estar incursos en infracción del principio de legalidad (artículos 9 y 103 CE), generándose situaciones de discriminación positiva prohibidas por el artículo 14 del texto constitucional. Se nos ha contestado anunciando que se abrirá expediente de desahucio en todos los casos, por aplicación de la Ley 26/1999, de 9 de julio, en sus justos términos (09009299).

15.2.8. Deber de conservación

El deber de conservación comprende la realización de las actuaciones necesarias para que los inmuebles se mantengan en condiciones adecuadas de seguridad, salubridad y ornato público, y se actualiza por el mero hecho de la aparición de deficiencias o vicios que deban ser objeto de reparación.

Existe pues un deber genérico de conservación, a cuyo servicio se habilita una potestad administrativa de ordenar a los propietarios de terrenos, edificaciones e inmuebles en general la ejecución de las obras y trabajos necesarios para su mantenimiento en condiciones adecuadas, potestad que se ejercita mediante órdenes de ejecución de obras (u órdenes de ejecución o intervención en la edificación y uso del suelo).

Dichas órdenes de ejecución no se configuran en nuestro ordenamiento como una mera potestad de ejercicio facultativo sino como un auténtico deber de la administración competente, que debe dictarlas cuando concurran los supuestos legales establecidos, esto es cuando proceda para conservar las condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

En cuanto a su contenido, las ordenes de ejecución no sólo han de ser concretas, motivadas y conformes al principio de proporcionalidad, sino que en el requerimiento efectuado por la Administración municipal habrá de concretarse el plazo en que las obras han de ejecutarse. Además, debe tenerse presente que el deber de la Administración de garantizar que los terrenos o edificaciones cumplan las condiciones de seguridad, salubridad y ornato no finaliza con la orden de ejecución, sino que debe ejercerse un control durante la ejecución de las obras ordenadas ya que, en virtud de su potestad de inspección, el Ayuntamiento también tiene encomendada una labor de vigilancia para comprobar la realización efectiva de las mismas, máxime cuando es el propio Ayuntamiento el que ha ordenado la ejecución de las obras y ha establecido un plazo concreto para ejecutarla (07001677).

En el caso de incumplimiento de la orden de ejecución, no es admisible la pasividad de la Administración, puesto que la legislación vigente prevé una serie de mecanismos de reacción, por lo que habrá que acudir a lo dispuesto en la normativa autonómica, o supletoriamente al Reglamento de disciplina urbanística para el desarrollo y aplicación de la Ley sobre Régimen del Suelo y Ordenación Urbana, aprobado por el Real Decreto 2187/1978, de 23 de junio.

Al respecto, esta Institución no puede dejar de reseñar que en los supuestos de inactividad de la Administración y en el caso de que dicha conducta de omisión causara lesiones, daños o perjuicios a particulares que éstos no tengan el deber jurídico de soportar, sería viable la exigencia de responsabilidad patrimonial de la Administración, siempre que el daño alegado sea efectivo, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas.

Es más, la responsabilidad de la Administración podría originarse no sólo en los casos de omisión del deber de dictar la orden, sino también en aquellos otros en que, habiendo sido dictada la orden, posteriormente

la Administración no exige su cumplimiento al propietario, absteniéndose de disponer la ejecución subsidiaria.

Sin perjuicio de que la conservación de los inmuebles constituye un deber que forma parte del contenido normal del derecho de propiedad, y que se impone a la persona física o jurídica que en cada momento ostente la condición de propietaria, debe indicarse que cuando existan dificultades para determinar la titularidad de la finca y la actuación administrativa no admita demora en aras de la necesidad de proteger a las personas y bienes y de evitar un peligro para la seguridad y salubridad pública, entiende esta Institución que el Ayuntamiento debería ejecutar las obras necesarias para garantizar la realización efectiva de los deberes de conservación, sin perjuicio de que con posterioridad se repercuta su coste a los propietarios si llegan a ser identificados; pero tratándose de obras urgentes, ha de realizarlas el Ayuntamiento en todo caso e inmediatamente, con independencia de si se consigue o no la identificación (08000165 y 08023829).

Un supuesto concreto y notable, relativo al deber de conservación, es el del Frontón *Beti Jai* en Madrid (calle Marqués de Riscal núm. 7), objeto de una investigación de oficio iniciada por la Institución, que tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación de las necesidades de restauración, declarado y protegido como bien de interés cultural.

El edificio constituye una muestra especialmente valiosa -cubierta soportada por largas vigas de madera, fábrica de ladrillo neomudéjar con paramentos levemente combados, etc.- del estilo neomudéjar, singular y emblemático de la arquitectura de Madrid del siglo XIX. Sin embargo, a pesar de que este edificio goza del máximo grado de protección urbanística, se encontraba en un deplorable estado de abandono y ruina, sin que el Ayuntamiento de Madrid adoptara medidas para garantizar su recuperación.

Algunas declaraciones de los vecinos señalaban que el inmueble es frecuentemente invadido por "ocupas" que incluso encienden fogatas en su interior, lo que supone un peligro para la seguridad de los edificios colindantes, hasta el punto de haber tenido que acudir los bomberos en varias ocasiones. Pues bien, de las actuaciones practicadas se ha concluido que la solución se encuentra ya encauzada puesto que se procederá a la mayor brevedad a culminar las obras de rehabilitación del frontón de forma que pueda, asimismo, concluirse el expediente que conduzca a su declaración como bien de interés cultural en su categoría de monumento.

Para alcanzar dichos fines están trabajando las dos administraciones concernidas. Por un lado, el Ayuntamiento parece que, siguiendo las recomendaciones efectuadas por esta Institución en noviembre de 2009, va a ejecutar subsidiariamente y a costa del obligado las obras de reparación y consolidación necesarias para garantizar la seguridad del inmueble y de los que le rodean, todo ello con carácter previo a su rehabilitación. En cuanto a la tramitación del expediente de Declaración de Bien de Interés Cultural, se ha valorado de forma positiva las medidas adoptadas por la Dirección General de Patrimonio Histórico (Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno, Comunidad de Madrid) que prevé que pueda dictarse resolución en el primer semestre del 2010.

Por ello, y a pesar de que el Defensor del Pueblo entiende que la resolución del problema está retrasándose, sin embargo en este momento, y dado que ambas administraciones públicas están actuando y han manifestado su voluntad de continuar adoptando medidas encaminadas a rehabilitar el edificio, se ha dado conclusión al expediente de oficio; sin perjuicio de lo cual se ha solicitado al Ayuntamiento de Madrid que confirme a esta Institución la ejecución de las obras de rehabilitación del Frontón *Beti Jai*, en el momento en el que ésta se produzca, bien por cumplimiento voluntario por la propiedad, bien por ejecución subsidiaria.

Igualmente se ha solicitado a la Dirección General de Patrimonio Histórico que confirme la resolución del expediente de Declaración de Bien de Interés Cultural (08013506).

15.2.9. Indemnizaciones y realojo por expropiación

15.2.9.1. Retraso en el inicio de expediente sancionador y del reconocimiento del derecho de realojo

Nos referimos aquí al caso de un ciudadano cuya finca quedó en situación de fuera de ordenación al aprobarse el Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) de Bilbao, en 1994, dado que se encontraba afectada por el sistema general de comunicaciones de la red viaria de una concreta variante a obtener por expropiación. Cuando quince años más tarde se presentó la queja, no había sido expropiada ni se había reconocido a aquel el derecho de realojo regulado en la disposición adicional cuarta del texto refundido de la Ley sobre el Régimen del Suelo y Ordenación Urbana, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1992, de 26 de junio.

Comprobando esta Institución que no se había previsto la necesidad de tramitar ningún planeamiento de desarrollo y que la modificación del plan posteriormente aprobada no había afectado a la reseñada finca, se concluyó que el órgano expropiante tenía la obligación de haber iniciado el expediente de expropiación nada más aprobado el PGOU. Pero tal conclusión no iba a facilitar la solución del problema, ya que no existía conformidad sobre si la obligación de expropiar era del Ayuntamiento o de la Diputación.

Según el primero, estando vigente el sistema general de comunicaciones de la red viaria y perteneciendo la carretera concernida a la Diputación, la obligación recaía en esta, la cual se opuso a ese traslado

alegando que en los años 90 había firmado con el Ayuntamiento un convenio de colaboración para la ejecución de los accesos a la ciudad.

Esta Institución, tras analizar dicho convenio, según el cual la Diputación se había comprometido a ejecutar con cargo a sus presupuestos la totalidad de las obras y puentes, y el Ayuntamiento a gestionar y financiar las expropiaciones de los terrenos precisos, y a redactar y tramitar los documentos de planeamiento que fuesen necesarios para dar cobertura urbanística a las obras, llegó a la conclusión de que la obligación era del Ayuntamiento y que, además, se debía considerar en vigor al no constar en los informes municipales recibidos ninguna alusión contraria a los términos del convenio reseñado.

Por ello, se sugirió al Ayuntamiento que iniciase de forma inmediata el expediente de expropiación de la finca del interesado. Pero habiendo aún cuestiones pendientes, sobre esta queja se volverá en el informe del año próximo (06015421).

15.2.9.2. Denegación de realojo a una familia en el desmantelamiento de un poblado chabolista

En el curso de la investigación esta Institución ha conocido que las actuaciones de realojo se estaban verificando con arreglo a un convenio de colaboración entre las administraciones autonómica y local, y que conforme al mismo se debería justificar la residencia y el empadronamiento en el ámbito afectado antes del 31 de diciembre de 2004. No se exigiría la antigüedad en el padrón referida si se demostrase la residencia habitual y permanente de la unidad familiar con anterioridad a la fecha, pero en cambio esa prueba no bastaría para justificar el requisito si durante ese tiempo se hubiera estado empadronado en otro municipio y el alta en el municipio concernido no se hubiera producido hasta después de la fecha.

En la actualidad prosigue esta investigación, ya que la información y documentos recibidos no han resultado suficientes para considerar aclarados los dos temas suscitados: los motivos de que se haya establecido la fecha citada a efectos de justificar la residencia en el barrio y la contradicción apreciada entre tenerse por cumplido el requisito de dicha residencia mediante pruebas concretas de ella sin necesidad de justificar además el empadronamiento durante el mismo período de tiempo, y excluirse del censo a quienes a pesar de la demostración de esa residencia de hecho, hubieran estado de alta en un padrón municipal distinto. De estos asuntos por consiguiente se volverá a tratar en el siguiente informe anual (08001948).

15.2.10. Contenido del derecho de propiedad: deberes y cargas

En una queja se denunció que un solar perteneciente a un organismo de la Administración Pública, próximo a una universidad pública, al no estar vallado se estaba utilizando para estacionar vehículos sin contar con autorización municipal. Ello estaba perjudicando gravemente a la colonia de viviendas a la que se accedía; ante el incesante tráfico de vehículos se habían dañado las aceras, bordillos, arbolado y asfalto.

El artículo 9 del texto refundido de la Ley del Suelo, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, establece que el derecho de propiedad de los terrenos, las instalaciones, construcciones y edificaciones comprende, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, los deberes de dedicarlos a usos que no sean incompatibles con la ordenación territorial y urbanística, conservarlos en las condiciones legales para servir de soporte a dicho uso y, en todo caso, en las de seguridad, salubridad, accesibilidad y ornato legalmente exigibles.

Tras solicitarse informe, el ayuntamiento comunicó que, constatados los hechos denunciados, iba a requerir al titular del solar para que mantuviese su propiedad en las condiciones que exige la legislación (09005314).

Dentro de las funciones sobre actividad colegial (administración de fincas), y acerca de la negativa del Colegio de Administradores de Fincas de Madrid a admitir denuncias, sobre posibles irregularidades en la actuación profesional de sus colegiados si no están firmadas por el representante legal de la comunidad, de conformidad con el artículo 13 de la Ley de Propiedad Horizontal, que es el presidente de la comunidad en la que un colegiado prestaba sus servicios, en 2008 se formuló una recomendación al Colegio para que en lo sucesivo admita y tramite las denuncias sin exigir más requisitos que los establecidos en el Decreto 245/2000, por el que se aprobó el Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad de Madrid. La recomendación no fue aceptada en los términos requeridos por esta Institución (07034694).

15.2.11. Obligaciones de los organismos titulares de viviendas de promoción pública

Se destaca este asunto a pesar de que la investigación dista mucho de estar finalizada por la envergadura de las cuestiones que se han suscitado y la cada vez mayor presencia de estas situaciones en el parque de las viviendas pertenecientes a la Administración Pública. La queja se refirió en primer lugar a la frecuencia y gran número de ocupaciones ilegales de viviendas que se daban en una finca, las cuales, según el interesado, debían atribuirse a que el organismo titular no había previsto una adecuada vigilancia en el inmueble ni realizado un seguimiento de los pisos vacíos.

Se constató que tanto por los ocupantes sin título como por buena parte de los adjudicatarios se producían comportamientos contrarios a las más mínimas normas de convivencia, dándose situaciones de vandalismo y morosidad en perjuicio de los vecinos en situación regular que cumplen con sus obligaciones; además las fincas estaban sufriendo un gravísimo y rápido deterioro, sin que se adoptasen las medidas necesarias para su reparación.

Que haya en estas fincas más unidades familiares perpetuando ese tipo de comportamientos irregulares podría deberse según el interesado a las adjudicaciones que se efectúan, pues posibilitan que en un mismo inmueble se encuentren personas con vínculos familiares y posiblemente con la misma problemática. Los adjudicatarios que residen en estas fincas, por miedo a que se hagan efectivas las amenazas que con frecuencia reciben, y sobre todo por la seguridad de sus hijos, a pesar de la necesidad que tienen de sus viviendas, con frecuencia deciden abandonarlas; así, día a día estos edificios van siendo ocupados por personas con mala conducta y posiblemente en un tiempo se convertirán en guetos.

Además, el organismo público no está actuando con diligencia para resolver los contratos de quienes no atienden sus obligaciones, ni respecto de las actuaciones necesarias para procurar el desalojo de los que no tienen título alguno para ocupar las viviendas. Esa falta de diligencia se ha constatado asimismo cuando debe hacerse cargo de los recibos de la junta administradora al no ser pagados por los adjudicatarios.

Al no verificar con prontitud esos pagos, los vecinos no pueden atender los que pasan a cobro las compañías suministradoras de agua, electricidad y mantenimiento de los ascensores; por eso es frecuente que se produzca su corte. Finalmente el organismo público desatiende la obligación como arrendador de hacer las obras y reparaciones necesarias tanto en las zonas comunes como en las viviendas para que puedan

destinarse al fin para que fueron construidas. En la actualidad no se ha recibido el informe oficial requerido, por lo que se dará cuenta en el próximo informe anual (07033089 y 07032072).

15.2.12. Barreras arquitectónicas

Destacamos sólo una investigación, sobre una queja recibida desde una defensoría autonómica informando de que había iniciado una actuación de oficio tras conocer que en un edificio de oficinas públicas el único itinerario accesible transcurría por medio de sus instalaciones de trabajo. Se había solicitado informe al ayuntamiento correspondiente sobre el cumplimiento de las determinaciones previstas en la Ley de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha 1/1994, de 24 de mayo, de accesibilidad y eliminación de barreras, y en el Decreto 158/1997, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el código de accesibilidad de Castilla-La Mancha, pero siendo estatal el organismo titular del edificio la información de éste se debía recabar por el Defensor del Pueblo.

Tras recibirse el informe solicitado por esta Institución, se nos ha comunicado que se iba a instalar en la entrada principal del inmueble una plataforma salva-escaleras y, además, se solucionarían las inconveniencias motivadas por las tareas de carga y descarga con el traslado del Centro de Tratamiento Provincial a una nave que se había previsto alquilar (08017555).

16. ADMINISTRACIÓN LOCAL

16.1. Derechos de los miembros de las Corporaciones locales

Al margen de las ya habituales quejas presentadas por miembros o grupos municipales, obviamente de la oposición, en relación con su

derecho de acceso a la documentación necesaria para el ejercicio de su mandato de representación política y a las que habitualmente se viene haciendo referencia en el presente epígrafe de informes anteriores, en el actual cabe reseñar el tratamiento de algunos asuntos que hacen referencia a la posible vulneración de los derechos de los miembros electos de las corporaciones locales como consecuencia de la aplicación del denominado "pacto antitransfuguismo" que ha sido alegada en algunas de las quejas recibidas durante el pasado año, según las cuales el contenido de dicho pacto podría ir en contra de los derechos constitucionales de tutela judicial efectiva y de representación política recogidos en los artículos 22 y 23 de la Constitución.

Dicha tesis se mantenía en la queja de un concejal del Ayuntamiento de Mos (Pontevedra) que pretendía que por el Defensor del Pueblo, en uso de su legitimación activa, se interpusiera un recurso de inconstitucionalidad contra el artículo 73.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, precepto incluido en dicha ley por el artículo 1.1 de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, fruto a su vez de los acuerdos políticos contra el transfuguismo.

Dicha pretensión no pudo ser asumida por esta Institución, entre otras razones, por no concurrir el requisito del plazo para interponer dicho recurso: tres meses desde la publicación oficial de la norma que se pretende recurrir, plazo ya transcurrido con creces a la fecha de la presentación de la queja (09020566).

En cuanto al fondo del asunto, hay que decir que el mencionado precepto (el artículo 73.3 de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, según redacción dada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local) fue fruto de los acuerdos políticos contra el transfuguismo, mediante el cual los partidos políticos que suscribieron dichos acuerdos se comprometieron al desarrollo legislativo y

a la interpretación fiel y leal del principio en cuya virtud los derechos económicos y políticos de los miembros de las corporaciones locales no adscritos, no podrían ser superiores a los que les hubiese correspondido de permanecer en el grupo político de procedencia por el cual concurrieron a las elecciones municipales, comprometiéndose con estas medidas a evitar las llamadas "plusvalías del disidente".

Dicho compromiso se estaría incumpliendo en El Puerto de Santa María (Cádiz), según una queja planteada por un grupo de la oposición, al haber pactado el equipo de gobierno con un concejal declarado tránsfuga por la comisión de expertos independientes que integra la comisión de seguimiento del pacto antitransfuguismo y haberle otorgado, además, nombramientos políticos con atribuciones y retribuciones que no le hubieran correspondido de haber permanecido en su partido de origen con el que se presentó en su día a las elecciones municipales.

Frente a la postura mantenida por la promotora de la queja, presidenta del grupo municipal al que pertenecía originalmente el concejal tránsfuga, se recibió un informe del Ayuntamiento adjuntando copia del expediente instruido para avalar su actuación en el caso, según la cual no habría inconveniente legal alguno para que un concejal no adscrito pudiera recibir nombramientos y delegaciones del alcalde y ser retribuido por ello, en condiciones de igualdad con los demás concejales de la Corporación.

La línea argumental utilizada partía del derecho de los ciudadanos a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos y a su ejercicio (artículo 23 de la Constitución Española) y el principio constitucional de interpretación del ordenamiento jurídico en el sentido más favorable al ejercicio y disfrute de los derechos fundamentales, de manera que cualquier restricción o discriminación que afectase al contenido esencial del derecho, en este caso al derecho al ejercicio del cargo de concejal, devendría inconstitucional.

Por otro lado, se alegaba el derecho de acceso a las funciones y cargos públicos representativos, derecho que según la doctrina del propio Tribunal Constitucional se impone también en su contenido esencial al legislador, de tal manera que éste no podría establecer restricciones a la permanencia en los mismos que, más allá de los imperativos del principio de igualdad, y desde la perspectiva constitucional, no se ordenasen a un fin legítimo (STC 298/2006, de 23 de octubre). Y todo ello para terminar cuestionando la, a su juicio, defectuosa regulación de la figura del concejal no adscrito, toda vez que la prohibición de ostentar derechos políticos y económicos superiores a los que le hubieran correspondido de permanecer en el grupo de procedencia es equívoca y requiere de una interpretación a la luz de la Constitución, y en concreto de los preceptos antes mencionados.

El informe recibido insistía, asimismo, en la consideración de que las medidas adoptadas para luchar contra el fenómeno del transfuguismo político, aun siendo loables, en modo alguno pueden restringir o menoscabar los derechos de quien es representante del pueblo, que ha de poder ejercerlo en igualdad de condiciones que los demás miembros de la Corporación, y por ello los derechos de los concejales no deberían variar por el hecho de pertenecer a un determinado grupo político o por no estar adscrito a ninguno de ellos, dado que ello supondría una limitación que conculcaría el derecho constitucional atribuido a todo concejal electo.

Para ello, el mencionado informe hace una doble distinción entre los derechos políticos y económicos de todo concejal, considerado individualmente, y los derechos políticos y económicos de los grupos políticos, en los que se organizan los concejales para el adecuado funcionamiento corporativo, para concluir que los derechos individuales no le podrán ser negados o restringidos a ningún concejal, incluidos los no adscritos por el hecho de serlo o por no pertenecer a un grupo político municipal. Entre estos derechos, por citar algunos, están los de intervenir

en las sesiones del Pleno, formar parte de las comisiones informativas, percibir las indemnizaciones, recibir delegaciones de funciones de alcalde, ser designado por el Pleno para representar al Ayuntamiento en entidades y organismos, percibir retribuciones por su dedicación parcial o exclusiva a las funciones encomendadas, conforme a los acuerdos del Pleno.

Según ello, sería únicamente en el ámbito de los derechos políticos y económicos que se reconocen por la legislación general y por el Reglamento orgánico a los grupos políticos, donde verdaderamente cobraría sentido la prohibición del artículo 73 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, que no perseguiría la restricción o limitación de los derechos individuales del concejal no adscrito, sino sólo evitar su equiparación con el grupo político a efectos del funcionamiento corporativo, y que de ello puedan resultar derechos políticos y económicos superiores a los que le hubieran correspondido de permanecer en el grupo político de procedencia. Entre estos derechos políticos y económicos, por citar algunos, estarían los de participar en la junta de portavoces a través del portavoz del grupo, recibir una asignación económica para el funcionamiento del grupo, disponer de medios personales (secretario de grupo) y materiales (local y medios materiales), el régimen de intervenciones en el debate de las sesiones del Pleno (número y duración), etcétera.

El informe recibido del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz) concluía diciendo que el estatus del concejal no adscrito a que se refería la queja quedó definido en esos términos, en un informe emitido al efecto, del que tuvo oportuno conocimiento la junta de portavoces, en el que se abordó, entre otras cuestiones, la ubicación del concejal no adscrito en el salón de plenos, el derecho a hacer uso de la palabra, la participación en las comisiones informativas, los derechos económicos y los derechos organizativos, sobre la base de reconocerle los derechos individuales de todo concejal, pero no derechos propios de los grupos políticos (portavoz, subvenciones económicas para el grupo, secretario de

grupo, medios materiales, etc.). Todo lo cual servía para avalar la legalidad de las resoluciones de la Alcaldía y del Pleno, por las que se le delegaron competencias al concejal no adscrito aquí en cuestión, y se le reconocía el régimen de dedicación exclusiva.

La queja planteada y los razonamientos y fundamentos expuestos tanto por el promovente de la misma como por el Ayuntamiento, revelan la muy diferente interpretación que cabe efectuar de los incisos correspondientes del artículo 73.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, incluso teniendo en cuenta su origen directo en el acuerdo político del que trae causa. Sería conveniente, quizás, a la vista de los resultados que se han derivado de su aplicación, revisar su tenor literal y, si se estima procedente, para la mayor transparencia y eficacia del gobierno local introducir las modificaciones, concreciones o precisiones que se estimen oportunas (09012732).

También por afectar a los derechos de los concejales, se admitieron sendas quejas contra las declaraciones como personas no gratas de dos ediles del Ayuntamiento de Aldea del Fresno (Madrid) por entender que ello suponía una actuación irregular llevada a cabo al margen del ámbito de aquellas para las que un Ayuntamiento está habilitado legalmente.

En efecto, la declaración de persona non grata tiene su significado específico en el ámbito de la inmunidad diplomática y de la remoción del puesto diplomático, en virtud del llamado, en derecho internacional público, "principio de representación", sin que su utilización fuera de dicho ámbito esté justificada, resultando, por otra parte, difícil de señalar cuáles puedan ser el objeto y los efectos que se pretendan conseguir con semejante declaración por parte de una corporación local contra algunos de sus miembros.

En cualquier caso, se trata de un acuerdo que adopta la forma de un acto administrativo aprobado por el Pleno del Ayuntamiento y que

eventualmente podría producir efectos en derecho, derivados de su significado estigmatizante, con incidencia, al menos, en la esfera moral del destinatario, y en consecuencia, no puede considerarse sólo como una manifestación de la libertad de expresión o manifestación de una discrecionalidad del pleno municipal, sin ulterior trascendencia jurídica, sino que para ser legítimo, como tal acto administrativo que es, debería inscribirse en el ámbito de las potestades o competencias municipales.

Así lo tiene sentado la doctrina del Tribunal Supremo, reflejada entre otras en la Sentencia de 17 de julio de 1998 cuando dice que al tratarse de una declaración que no procede de alguno de los miembros de la corporación, sino que constituye la manifestación de un juicio que pretende atribuirse la propia corporación en cuanto tal, como decisión municipal, ha de contar, por tanto, con una habilitación legal, que, en el presente caso, no se halla ni en las competencias municipales nominadas del artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, ni en las diversas legislaciones sectoriales.

La expresada doctrina resulta aplicable aun cuando, como se hace en el caso planteado en la queja, se pretenda justificar la declaración de non grata en una previa e incorrecta actuación o comportamiento de los ediles destinatarios de tal declaración, pues no se puede considerar un mecanismo de reacción al que pueda acudir la Administración local, cuando ésta dispone legalmente de suficientes mecanismos de autotutela declarativa, ejecutiva y de coerción incluso, para evitar o eliminar tal clase de actuación o comportamiento, sin recurrir a una descalificación formal, que puede comportar un desprestigio y, en todo caso, un reproche sin respaldo normativo ni garantía de procedimiento.

Todas estas consideraciones sirvieron de fundamento a una recomendación formulada al Ayuntamiento de Aldea del Fresno (Madrid), que se encuentra en tramitación, para que se anule y deje sin efecto la declaración como “personas no gratas” de los dos concejales promotores

de la queja por tratarse de un acuerdo improcedente al haberse adoptado sin respaldo normativo ni garantía de procedimiento alguno (09012088 y 09012097).

16.2. Funcionamiento de los órganos de gobierno

El funcionamiento de los órganos de gobierno de las corporaciones locales puede verse obstaculizado por actuaciones de muy variada índole tendentes a dificultar la participación de los miembros electos de las mismas, llevadas a cabo, lógicamente, por los equipos de gobierno en detrimento de los miembros de la oposición.

Así sucedía con el incumplimiento del régimen de sesiones acordado en el Pleno del Ayuntamiento de Úbeda (Jaén) que fue denunciado por los concejales de la oposición por considerar que el hecho de no convocar las comisiones y el pleno ordinario, conforme a lo acordado previamente, infringe un derecho fundamental del que son titulares los concejales y supone la violación del artículo 23.1 de la Constitución, al obstaculizar su derecho de participar en los asuntos públicos interviniendo en las sesiones ordinarias.

La queja se basaba, en concreto, en el incumplimiento de un acuerdo de 2007, por el que el Pleno del Ayuntamiento aprobó el régimen de sesiones ordinarias y plenos, de acuerdo al artículo 46.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, que establece que los órganos colegiados de las entidades locales funcionan en régimen de sesiones ordinarias preestablecidas, y ese régimen de sesiones estaría siendo incumplido reiteradamente, desde el principio de la legislatura, tanto por la Alcaldía como por los distintos concejales delegados, dadas las escasas convocatorias de las comisiones, la mayoría de ellas de carácter extraordinario.

Ante esta situación, mantenida en el tiempo, el grupo de la oposición viene reclamando el cumplimiento del régimen de sesiones aprobado, así como el establecimiento de un calendario mensual, para ser trasladado a los distintos grupos políticos de la corporación en los primeros cinco días del mes, a efectos de conciliar las agendas laborales y políticas, y dotar de una más que necesaria racionalidad a la organización de la acción de gobierno y oposición del Ayuntamiento de Úbeda, de acuerdo con los preceptos establecidos al efecto en el Reglamento de organización y funcionamiento de las administraciones locales. Esta queja se encuentra en trámite (09017267).

Lo mismo sucedía por el incumplimiento en el Ayuntamiento de Valdemoro (Madrid) de la obligación legal de celebrar al menos un pleno ordinario al mes, a lo que se sumaba que los plenos que se celebran no lo hacen en las fechas dispuestas, en este caso el primer jueves hábil de cada mes, lo que a su vez implicaría un incumplimiento de lo aprobado al respecto en el Pleno celebrado el 6 de julio de 2007, resultando de todo ello una limitación grave de la posibilidad de fiscalización y control de la labor del equipo de gobierno, ya que en los plenos ordinarios son en los únicos en los que está prevista una parte específica del control por parte de la oposición (09019084).

Numerosos vecinos de la Parroquia Rural de Corollos, La Fenosa, Villairín y Orderias, denunciaron el hecho de que dicha parroquia rural, perteneciente al Ayuntamiento de Cudillero (Asturias) se estuviese gobernando por el presidente de la Parroquia con una Junta nombrada irregularmente, a pesar de que su régimen de funcionamiento legalmente establecido fuese el de concejo abierto.

De los antecedentes aportados por los promotores de la queja y del informe emitido al efecto por la Consejería de Administraciones Públicas del Principado de Asturias, se pudieron constatar los siguientes hechos:

La entidad local menor de Corollos-La Fenosa-Villairín-Orderias se adaptó al régimen jurídico previsto en la Ley 11/1986, de 20 de noviembre, transformándose en parroquia rural por Decreto del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias 49/1989, de 21 de marzo (*Boletín Oficial del Principado de Asturias* número 49, de 4 de abril de 1989), que establecía que la Parroquia funcionaría en régimen de concejo abierto (artículo 1.3), disponiendo, por tanto, que sus órganos de gobierno y administración serían la Asamblea Vecinal y el Presidente de la Parroquia (artículo 4).

No obstante lo anterior, a pesar de haber mediado cinco elecciones locales desde la entrada en vigor del Decreto del Gobierno del Principado de Asturias 49/1989, de 21 de marzo, la parroquia ha seguido rigiéndose de forma totalmente irregular por el Presidente y una Junta formada por dos Vocales, a quienes el Ayuntamiento de Cudillero les ha venido dando posesión de su cargo al contar con unas credenciales de la Junta Electoral de Zona, emitidas no se sabe en base a qué títulos, pues como ya se ha dicho el régimen de funcionamiento previsto en el Decreto del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias 49/1989, de 21 de marzo, es el de concejo abierto.

Esta Institución desconoce cuáles hayan sido las causas de que una situación tan irregular se haya podido perpetuar durante tantos años (más de veinte han pasado desde la entrada en vigor del Decreto del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias 49/1989, de 21 de marzo) pero evidentemente para que ello haya sido así han tenido que mediar, al menos, la voluntad del Presidente de la Parroquia y la del Alcalde de Cudillero, Ayuntamiento de quien aquella depende, así como la desidia de la Administración autonómica, conocedora de los hechos por las numerosas denuncias de toda índole presentadas por los vecinos promotores de la queja, que no han llevado aparejada actuación alguna tendente a corregir la anómala situación mantenida por el Presidente de la

Parroquia al gobernar la misma al margen de la Asamblea Vecinal que nunca ha llegado a convocarse.

Un presidente de la parroquia que se ha negado reiteradamente a remitirnos los informes preceptivos que le fueron solicitados en tres sucesivos requerimientos, ninguno de ellos atendido, en una actitud que nos llevó a considerarla como hostil y entorpecedora del ejercicio de las funciones que constitucionalmente tiene encomendadas el Defensor del Pueblo, lo que se le comunicó con fecha 6 de mayo de 2009, de lo que se deja, asimismo, constancia en el apartado correspondiente de este informe.

Por su parte, el Ayuntamiento de Cudillero, concejo del que depende la parroquia rural en cuestión, ha seguido acreditando elección tras elección a unos vocales de Junta (uno de ellos, según manifiestan los promotores de la queja, la propia esposa del presidente de la parroquia) que, como se ha visto, nunca debieron nombrarse dado el régimen especial al que se sometió la parroquia a raíz del tantas veces mencionado Decreto del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias 49/1989, de 21 de marzo. Y lo ha venido haciendo a pesar de las numerosas reclamaciones de los vecinos poniendo de manifiesto lo irregular de tales acreditaciones, reclamaciones que nunca han sido atendidas, ni siquiera a raíz del Auto del Juzgado de Instrucción número 1 de Pravia, de fecha 2 de diciembre de 2008, al que después se hará extensa mención.

En cuanto a la Consejería de Administraciones Públicas del Principado de Asturias, cabe decir que de su informe se desprende que se sigue en la misma tónica de no entrar en el fondo de la cuestión que se ha venido manteniendo durante estos años, a pesar de la evidencia de las irregularidades que concurren en la situación denunciada. Para ello se acude al subterfugio de entender que se trata de un tema ya juzgado al no haberse probado la perpetración del delito de prevaricación del que fue acusado el señor presidente de la parroquia por mantener el gobierno de

la misma sin contar para nada con la Asamblea de Vecinos, órgano a quien le correspondería decidir dado el régimen de concejo abierto que rige de derecho a la parroquia, aunque de hecho nunca haya sido así, entre otras causas, por la negativa a ello del propio presidente.

Una afirmación, esa de tratarse de una "cosa juzgada", que no resulta acorde con lo que se desprende del Auto del Juzgado de Instrucción número 1 de Pravia, de fecha 2 de diciembre de 2008, por el que se acordó el sobreseimiento provisional de las actuaciones, como se comprueba con una somera lectura de su contenido.

En efecto, en dicho auto se hace constar que el procedimiento penal se inició por un presunto delito de prevaricación del artículo 404 del Código Penal, en el que habría incurrido el querellado, en cuanto presidente de la Parroquia Rural de Corollos, La Fenosa, Villairín y Orderias, desde el año 1995, al haber mantenido el gobierno de la misma con infracción de la normativa que establece el funcionamiento de la citada Entidad Local en régimen de Concejo Abierto, sin haber convocado las preceptivas sesiones de la Asamblea Vecinal, aprobando unilateralmente el presupuesto y las cuentas de la Parroquia, e impidiendo y obstaculizando el derecho de información de los vecinos.

En el auto en cuestión, se reconoce como hecho probado que, efectivamente, la Parroquia Rural de Corollos, La Fenosa, Villairín y Orderias fue creada como tal por el citado Decreto del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias 49/1989, de 21 de enero, estableciendo como modo de funcionamiento de la entidad el de concejo abierto, sin que consten normas posteriores que modifiquen lo anterior, de modo que los órganos de gobierno, tal y como establece el artículo 4º del Decreto, han de ser la Asamblea Vecinal y el Presidente de la Parroquia. Y se añade a continuación que, desde esta perspectiva, ni existe ni tiene función alguna la denominada Junta de Parroquia, que sí es órgano propio de estas entidades, pero cuando se someten al régimen general,

regulado en la Ley de la Junta General del Principado de Asturias 11/1986, de 20 de noviembre, por la que se reconoce la personalidad jurídica de la parroquia rural, lo que no es el caso.

Al anterior hecho probado se anuda la obligación de celebrar las asambleas vecinales ordinarias, de periodicidad trimestral, y las extraordinarias cuando lo soliciten las mayorías previstas en el citado decreto, así como la obligación de someter la aprobación del presupuesto anual a la Asamblea Vecinal, obligaciones todas ellas declaradas incumplidas en el auto judicial, aun cuando a continuación se dijera que dicha conducta no era constitutiva del delito de prevaricación del que se acusaba al presidente de la parroquia, por admitir el Juzgado como cierta la declaración del acusado de ignorar que el régimen de funcionamiento de la parroquia era el de concejo abierto.

Dicha ignorancia vendría justificada por un informe de la Secretaría del Ayuntamiento de Cudillero, aportado a los autos, según el cual procedería la constitución de la Junta de la Parroquia como órgano propio de la entidad (informe que el auto califica de erróneo) así como por la propia existencia de vocales, designados por la Junta Electoral de Zona de Grado, órgano de la Administración Electoral ajeno al Ayuntamiento de Cudillero, todo lo cual podría avalar el funcionamiento de hecho de la parroquia bajo el régimen ordinario de la Ley 11/1986, de 20 de noviembre, sin que concurriera la voluntad por parte del querellado de actuar de forma contraria a derecho, consideración que llevó al sobreseimiento provisional de las actuaciones por no deducirse indicios suficientes que permitiesen continuar el proceso por los trámites de procedimiento abreviado.

Pues bien, atendiendo a todo lo anterior, y teniendo en cuenta que la actuación del presidente de la parroquia ha seguido igual en lo relativo al gobierno de la misma, cabría deducir la posible concurrencia de un delito continuado de prevaricación, al menos desde la fecha de notificación

del auto de archivo de las diligencias anteriores, al no poderse alegar ahora ignorancia alguna teniendo en cuenta la claridad de los hechos reflejados en el auto, de los que se ha dejado debida constancia.

Y si resulta extraña la alusión en el informe de la Consejería de Administraciones Públicas del Principado de Asturias a una posible cosa juzgada, que por lo que se ha dicho no parece concurrir en el presente caso, más extraña parece la conclusión con la que se finaliza el mismo, cuando tras reconocerse todas las anomalías que concurren en el caso y la situación ilegal existente en lo relativo al régimen de gobierno de la parroquia, que se conoce y se viene tolerando sin haber hecho nada para remediarlo a pesar de las numerosas denuncias de toda índole presentadas por los vecinos, en lugar de proponer o adoptar alguna medida para solucionar el problema, se dice simplemente que, con el fin de subsanar el error existente sería preciso o bien cumplir lo dispuesto en el Decreto 49/1989, de 21 de mayo, por el que la entidad local menor de Corollos-La Fenosa (concejo de Cudillero) se transformó en parroquia rural adoptando el régimen de concejo abierto, o bien modificar la norma para legalizar la situación actual.

Esta Institución no llega a comprender cómo un órgano de la administración como la Consejería de Administraciones Públicas del Principado de Asturias, que tiene reconocidas las competencias en materia de régimen local, atribuidas en exclusiva a la Comunidad autónoma en su Estatuto de autonomía, entre ellas las relativas al régimen jurídico, la coordinación y el asesoramiento jurídico y técnico a los concejos, y a quien la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local faculta para fiscalizar los actos y acuerdos de las entidades locales para comprobar su adecuación a la legalidad, ha podido tolerar una situación como la planteada en esta queja, y aún hoy lo único que se le ocurre decir es que habrá que cumplir la norma o cambiarla.

No parece, en cualquier caso, que exista esa disyuntiva, pues las propias denuncias y reclamaciones de los vecinos parecen ser indicativas de su deseo de mantener el régimen de concejo abierto por el que ya optaron en su día, que sigue sin establecerse de hecho a pesar del tiempo transcurrido, ya más de veinte años.

Por todo cuanto antecede, esta Institución ha resuelto formular una Recomendación a la Consejería de Administraciones Públicas del Principado de Asturias, para que se lleven a cabo las actuaciones pertinentes, en orden a conseguir que el funcionamiento de la entidad local de referencia, Parroquia Rural de Corollos-La Fenosa-Villairín-Orderias (Cudillero), se acomode al régimen de concejo abierto, que es por el que debe regirse según el Decreto del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias 49/1989, de 21 de mayo, por el que dicha entidad local se transformó en parroquia rural adoptando el citado régimen de gobierno, recomendación que se encuentra en trámite (08015742).

16.3. Información y participación ciudadana

Los ayuntamientos están obligados, según el artículo 70.bis.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, a facilitar la participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local, y dicha participación resulta especialmente privilegiada según el artículo 72 de la misma ley 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 en los términos del número 2 del artículo 69 del propio texto legal.

Según se establece en la exposición de motivos de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Reforma del Gobierno Local, una de las novedades

más relevantes en el ámbito organizativo respecto del previsto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, es el establecimiento de un órgano para la participación de los vecinos y la defensa de sus derechos, poniendo la ley el acento en este ámbito al prever la necesidad de que esta defensa se garantice mediante la creación de una comisión de sugerencias y reclamaciones, de carácter especial, que debe estar formada por miembros del pleno, con participación de todos los grupos políticos, siendo de preceptiva creación en los municipios de gran población.

Con estos antecedentes, se tramitó en su momento (año 2005) ante el Ayuntamiento de Valencia una queja relativa a la creación de la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones, a la que venían obligados conforme a las normas citadas, siendo informados de que no había sido creada aún, pero que se estaban realizando las actuaciones correspondientes para adaptar las prescripciones contenidas en el título X de la Ley reguladora de las bases del régimen local (entre las que se encuentra la Comisión especial de sugerencias y reclamaciones), a la organización del Ayuntamiento, alegándose que, dado que la creación de la citada comisión requería, al igual que otras figuras que el propio título X contempla, su adaptación mediante la aprobación de normas de carácter orgánico, no se podía dar una previsión concreta relativa a su creación efectiva.

Pues bien, casi tres años después, el interesado se volvió a dirigir a nosotros reclamando que la Comisión en cuestión seguía sin crearse, aun cuando la misma había sido recogida ya en el Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento, así como en el Reglamento Orgánico del Pleno (artículos 100 a 102).

En el informe recibido del Ayuntamiento de Valencia se nos dijo que se había creado una Comisión especial, integrada por representantes de los Grupos Municipales, con la finalidad de redactar el Reglamento de

Participación Ciudadana en los términos que establece el Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración, acordándose al respecto tener en cuenta las opiniones del tejido social de la ciudad, dando participación en la misma para ello a los representantes de las organizaciones económicas, sociales, profesionales y de vecinos más representativas, y que se estaban elaborando las disposiciones de dicho reglamento, tratando de buscar en la redacción de su articulado el consenso de todos los integrantes de la misma atendiendo así a su carácter participativo. Finalmente, la creación de la Comisión se llevó a cabo en mayo de 2009, lo que ha supuesto una dilación de casi seis años en la aplicación de la ley, difícilmente justificable en los trámites alegados que, socapa de la obtención del deseable consenso, han privado a la ciudadanía de un medio de participación durante todo ese período de tiempo (08018043).

La instalación de vallas publicitarias para uso de los movimientos vecinales, en concreto la ausencia de las mismas, era el objeto de la queja presentada por la responsable de un partido político minoritario, que estimaba injustificadas las continuas sanciones impuestas por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares (Madrid) por el hecho de colocar carteles anunciadores de sus actividades en la vía pública, alegando al respecto que lo hacían ante la ausencia de otros soportes mediante los cuales darse a conocer.

La queja se admitió a trámite teniendo en cuenta la alegación de que llevaban reclamando desde hace años la instalación de carteleras sociales permanentes como soporte físico en los que expresar sus ideas y opiniones y en los que anunciar sus actividades, sin que hasta el momento se hubiera atendido su petición.

La queja se encuentra aún en trámite tras diversos informes contradictorios acerca de cuál sería la Concejalía responsable de la falta de respuesta a las reiteradas reclamaciones, lo que nos ha llevado a formular un último requerimiento a la Alcaldía de Alcalá de Henares para

que nos informe sobre las razones por las que no se ha atendido a las reclamaciones de la promotora de la queja sobre instalación de vallas publicitarias para uso de los movimientos vecinales, y que lo haga directamente la propia alcaldía y no, como hasta ahora, mediante traslado de los informes emitidos al efecto por las concejalías implicadas, que no consiguen ponerse de acuerdo entre ellas (09004334).

El ejercicio del derecho de información vecinal estaba en el origen de la queja presentada por el presidente de una Asociación de Vecinos, por la falta de atención a numerosas peticiones planteadas ante el Ayuntamiento de Vilamarxant (Valencia), demandando, entre otras muy diversas cuestiones, la colocación de un panel de información municipal, tal y como, según alegaban, tenían en otras zonas del término municipal.

La demanda sigue sin atenderse a pesar de que la colocación del panel informativo fue una iniciativa nacida de la propia concejala de Extrarradio que, según los vecinos, les dijo que una vez puestos los buzones centralizados (gestión que llevaron a cabo ellos mismos con la oficina de Correos) el Ayuntamiento colocaría dicho panel, a lo que ahora se resisten alegando que ya existe otro panel en la zona, aun cuando la lejanía del mismo a sus domicilios (unos 2 km) y en un núcleo residencial claramente diferenciado del suyo (entre ambos existe al menos un kilómetro de pinada sin ninguna vivienda), lo harían prácticamente inútil (09009258).

16.4. Actividades y servicios de las Corporaciones locales

Cada vez son más numerosas las quejas relativas a la ausencia o a las deficiencias en la prestación de los servicios obligatorios mínimos a que vienen obligados los municipios, según el artículo 26.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, deficiencias que se refieren fundamentalmente a los siguientes servicios:

alumbrado público, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población y pavimentación de las vías públicas.

Estas quejas afectan sobre todo a los pueblos o núcleos de población más pequeños, cuyo número, por otro lado, sigue creciendo año tras año, en virtud de un fenómeno que se ve reflejado en los datos que publica el Instituto Nacional de Estadística, de los que se desprende la desaparición constante de un buen número de municipios y el incremento del número de municipios candidatos a la próxima desaparición, cuya población ya está por debajo de los 100 habitantes, en una espiral que se va retroalimentando (déficit de servicios que provoca el abandono paulatino del pueblo por los vecinos, envejecimiento de la que resta y una correlativa disminución de los servicios que se prestan en razón de la minoración poblacional, y vuelta a empezar) sin que se logre poner freno al proceso de progresivo abandono del medio rural.

Y el resultado es una gran cantidad de localidades abandonadas a su suerte, por lo general pobladas por personas adultas o de la tercera edad que se resisten a abandonar sus raíces y cuyas demandas de servicios cada vez tienen menor acogida entre las prioridades de los gestores públicos, que tienden a satisfacer prioritaria cuando no exclusivamente a aquellos núcleos más poblados en los que las inversiones se "rentabilizan" más desde el punto de vista político y electoral.

La prestación de los servicios mínimos previstos en la Ley 7/1985, de 2 de abril, no es sólo una obligación que los municipios deben atender por mandato legal, sino también un valioso y a menudo imprescindible mecanismo de garantía del disfrute por parte de los vecinos de múltiples derechos cuya efectividad está vinculada a las condiciones de vida que se les oferten. El derecho a elegir libremente el lugar de residencia, la libertad de circulación, el derecho a la salud y el acceso a los servicios sanitarios,

por poner algunos ejemplos, difícilmente tendrán efectividad si los vecinos no tienen garantizado el acceso a sus viviendas, si carecen de limpieza viaria, si en su población no se recogen los residuos o si no disponen de abastecimiento de agua potable. En último término está en juego el principio de igualdad que la Constitución proclama en su artículo 14 y que veta cualquier discriminación por cualquier circunstancia personal y social.

Además, si el despoblamiento rural es percibido por todos como un problema a resolver, está claro que la actuación diligente de las autoridades municipales en cumplimiento de sus deberes legales para garantizar como mínimo los servicios que la ley exige, es la base elemental y necesaria para ello. No desconoce esta Institución las dificultades que la tarea conlleva tanto desde el punto de vista de gestión como del financiero para buena parte de los municipios, y especialmente para aquellos con núcleos de población escasos o diseminados. Pero en estos supuestos la ley prevé la asistencia de las diputaciones provinciales y las comunidades autónomas, además de las fórmulas de gestión conjunta de servicios entre varios municipios, a la que debe acudirse y a la que debe prestarse atención.

Expresa, en consecuencia, esta Institución su preocupación por la frecuencia con la que se vienen recibiendo quejas en materia de prestación de servicios mínimos locales y hace un llamamiento a las autoridades competentes, y en particular a las provinciales y autonómicas, para que se garantice en todo caso la prestación de estos servicios a los ciudadanos apoyando o sustituyendo la actuación de los ayuntamientos cuando éstos se vean imposibilitados o con serias dificultades para atender sus obligaciones.

Como ejemplo de las numerosas quejas de este tipo cabe reflejar la situación denunciada por una vecina del pequeño pueblo de Bercedo, pedanía de la Merindad de Montija (Burgos), municipio que según el

Instituto Nacional de Estadística tiene una extensión de 100 km^2 de superficie, con una población en 2008 de 865 habitantes, distribuidos en 20 pedanías, agrupado, a su vez, en la Mancomunidad "Norte Trueba-Jerea" que integra a 6 municipios, con una superficie de 826,74 km^2 y una población de 10.083 habitantes cuyos fines son la prestación de una serie de servicios como la recogida y tratamiento de residuos sólidos, el alumbrado público, servicio de recaudación y abastecimiento de aguas, tratamiento de aguas residuales, servicios quitanieves, prevención y extinción de incendios, servicios culturales y deportivos, potenciación del turismo...

En este contexto, la promotora de la queja exponía la preocupante situación de abandono del pueblo en el que reside por parte de las instituciones -y ello a pesar de ser el de mayor población de la Merindad excepción hecha de la capital de la misma-, que lo mantienen, como a tantos otros pueblos, por supuesto también al resto de los agrupados en la Merindad, privado de los servicios obligatorios mínimos y básicos: alumbrado público, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, accesos, pavimentación...

En concreto se quejaba de que el alumbrado público fuese más privado que otra cosa, porque de no ser por la iluminación que los propios vecinos pagan de su bolsillo muchas calles estarían a oscuras; en muchas zonas no existe saneamiento ni alcantarillado; el agua llega a los domicilios sin los adecuados controles de depuración, con baja presión y continuas averías; la recogida de basuras es pésima, los contenedores no son suficientes para atender a todos los vecinos, están rotos, sin tapas y con una falta total y absoluta de limpieza, lo que causa gran malestar por los olores que desprenden; las calles no tienen pavimentación y las que lo tienen están llenas de baches, con lo que ello supone en una zona de continuas lluvias y nieve.

En cuanto al resto de los servicios, pues la misma tónica: el transporte público es insuficiente; los accesos al municipio mejorables; la conservación del patrimonio histórico y natural, muy deficiente; no hay centros de atención a la tercera edad ni bibliotecas ni centros culturales ni instalaciones deportivas; el hospital más cercano se encuentra a una hora de camino siempre y cuando no nieve y corten la carretera; el acceso a las nuevas tecnologías (móvil/Internet), muy deficiente.

Tras exponer todo esto, la interesada concluía su queja aludiendo a lo difícil que le resultaba plasmar en ella el desánimo, la sensación de desamparo, la resignación y la desprotección en la que se encuentran todos los vecinos, sensaciones que se han pretendido trasladar aquí, al igual que se hizo en el escrito de tramitación de la queja, cuyo informe se encuentra aún pendiente de recibir (09022511).

Similar a la anterior por la generalidad de los aspectos sobre los que versaba, era la queja contra el Ayuntamiento de Sabiñánigo (Huesca) de la que se desprendía que la excesiva extensión del término municipal, con una superficie de 586,82 km^2, y la existencia de más de 52 núcleos de población habitados, constituía un obstáculo insalvable para que, a pesar del notable esfuerzo económico que el Ayuntamiento alegaba que se venía realizando, se pudieran implantar los servicios obligatorios mínimos en todos los núcleos de población, para lo que, al parecer, no se está recibiendo ningún tipo de subvención adicional a pesar de la especial dificultad que supone para la prestación de los servicios una ordenación territorial tan dispersa, y ello a pesar de las numerosas reivindicaciones ante los distintos organismos oficiales de la Comunidad Autónoma de Aragón, que se decía haber llevado a cabo.

El informe añadía, en relación con el núcleo rural de Ceresola, al que se refería concretamente la queja, que cuenta tan solo con 4 habitantes empadronados, que la satisfacción de sus necesidades se encuentra condicionada a que lo sea la de los núcleos urbanos más

poblados, y eso que, a pesar de todo, según alegaba el Ayuntamiento, se habría hecho un notable esfuerzo, al haberse elaborado un proyecto para la electrificación del núcleo de población y haberse incluido en los planes provinciales el asfaltado del acceso al mismo (09008723).

La denuncia de un estado general de abandono de un grupo de viviendas "Aurora Bildosola" del barrio de Kabiezes de Santurce (Vizcaya), dio lugar a un informe en el que, tras reconocerse la situación denunciada por el promotor de la queja, se anunciaron numerosas medidas para solucionar los variados problemas existentes: la construcción de dos escolleras en la parte trasera de la urbanización después de los desprendimientos habidos tras las lluvias de finales de enero de 2009; la revisión de la subestación eléctrica que abastece la zona y la instalación de elementos de mobiliario urbano.

Además de todo ello, se nos informaba de la existencia de un proyecto integral, incluyendo, entre otras actuaciones, la canalización de aguas pluviales, la limpieza del barrio, el arreglo y la conservación de las escaleras y muros y la mejora de los accesos a la barriada, la colocación de baldosas, bordillos laterales y mobiliario urbano, y la mejora de la seguridad de las instalaciones (09001948).

Por lo demás, pues como todos los años. Se han seguido recibiendo quejas respecto de asuntos variados, lo que no es sino un reflejo del carácter universal de las competencias que tienen atribuidas las administraciones locales, configuradas constitucionalmente como una de las piezas básicas de la organización del Estado desde una perspectiva territorial, cuya actividad alcanza prácticamente a todos los sectores de la realidad a los que se extiende la acción pública.

Entre los asuntos sobre los que versan las quejas tramitadas se pueden citar: el estado y conservación de vías urbanas y caminos vecinales; las condiciones de salubridad, entre las que se incluyen las

deficiencias o la ausencia del suministro de agua potable, las relativas a la red de saneamiento, así como al servicio de recogida de basuras y al de limpieza viaria; las normas para la utilización de las instalaciones deportivas y sus condiciones de mantenimiento y seguridad; el estado de conservación de los parques públicos, especialmente las referidas a las zonas de niños; la gestión de los cementerios; las condiciones de tenencia y uso de animales domésticos; y la gestión de los padrones municipales.

Por su trascendencia, y el número de las quejas recibidas, destacan las relativas a la carencia del servicio de suministro de agua potable y a la ausencia del servicio de saneamiento que la mayoría de las veces se presentan conjuntamente.

Sirva de ejemplo la tramitada ante el Ayuntamiento de Zaragoza por la falta del servicio de agua corriente y del saneamiento en una vivienda del municipio. Al parecer, se trataba de una construcción de 1936 que aun cuando tributa como urbana está situada en una parcela catastrada como rústica, suelo no urbanizable en el que la ley prohíbe la formación de núcleos de población, que se definen en el artículo 179 de la Ley del Consejo de Gobierno de Aragón 3/2009, de 17 de junio, de Urbanismo de Aragón y en el artículo 6.3.4 de las normas del Plan como "todo asentamiento humano, esté o no expresamente autorizado por el Plan que sea susceptible de generar objetivamente demandas o necesidades de servicios urbanísticos comunes, tales como redes de suministro de agua, saneamiento, alumbrado público, sistema de accesos varios y otros similares, característicos de los suelos con destino urbano".

Como consecuencia, se nos decía que el uso y disfrute de las viviendas existentes, permitido por las normas, no podía derivar en la implantación en esta clase de suelo de las redes de servicios públicos propias de las áreas urbanas de la ciudad, lo que conllevaría muchos problemas técnicos y prácticos, sin contar con lo que supondría extender las redes municipales a todas las viviendas en la misma situación, a

través de miles de hectáreas de regadío, con cargo a los presupuestos de la Administración (08001032).

Un matiz especial lo presentaba la queja tramitada por otra vecina, también de Montañana como la anterior, que se encontraba pendiente de solucionar con el Ayuntamiento de Zaragoza las discrepancias acerca de a quién le correspondería hacer frente a los gastos de las obras necesarias para enganchar a la red de saneamiento, lo que, en este caso, implicaría atravesar una carretera para acometer a la red existente (09004586).

La ausencia del servicio de saneamiento de aguas residuales, justificada por el hecho de tratarse de viviendas asentadas en suelo no urbanizable, ha sido objeto de más quejas, alguna de ellas con la agravante de que a los vecinos, pese a no contar con red de saneamiento, se les esté pasando al cobro una tasa de alcantarillado por un servicio del que realmente no disfrutan (09008098).

Eso era lo que les sucedía a los vecinos del barrio de Cerura, dependiente del Ayuntamiento del Valle de Carranza (Vizcaya), a quienes, además, se les estaría suministrando agua no potable pues, según los análisis del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, contendría unos niveles de aluminio muy por encima de los normales. Esta queja no ha podido solucionarse ante la negativa del Ayuntamiento del Valle de Carranza a contestar a nuestros sucesivos requerimientos de informe, en una actitud hostil y entorpecedora de la actuación de esta Institución de la que se deja oportuna constancia en el apartado correspondiente de este informe (08016626).

La Asociación de Vecinos de la pedanía de San Miguel de Úbeda (Jaén) se quejaba de que, a pesar de las numerosas reclamaciones planteadas en tal sentido, seguían sin servicio de suministro de agua potable. Esta queja no ha podido solucionarse tampoco, ni siquiera contrastarse, ante la negativa del Ayuntamiento de Úbeda a contestar a

nuestros sucesivos requerimientos de informe, en una actitud hostil y entorpecedora de la actuación de esta Institución de la que asimismo se deja oportuna constancia en el apartado correspondiente de este Informe (08001593 y 08005886).

El deficiente servicio de suministro de agua corriente a su vivienda, cuya escasa presión no permitía siquiera el uso del calentador de agua, además de suponer un incumplimiento de la obligación impuesta a la empresa suministradora de realizar las mejoras oportunas en la red para garantizar una presión suficiente, dio lugar a la tramitación de la queja ante la Consejería de Ciencia, Innovación y Empresa de la Junta de Andalucía, que nos informó de que, efectivamente, tal y como decía el interesado, existía una resolución estableciendo que la entidad suministradora debería realizar en el plazo de seis meses las mejoras técnicas oportunas en la red de la zona donde está ubicado el suministro del agua al objeto de garantizar una presión mínima determinada.

No obstante, dicha resolución había sido recurrida por la empresa suministradora en alzada y posteriormente en la vía contencioso-administrativa ante el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía. En el curso de este último procedimiento se había decretado por el tribunal a instancias de la consejería la improcedencia de suspender la ejecutividad del acto administrativo impugnado, y en consecuencia, se está a la espera de que la recurrente dé cumplimiento a las disposiciones establecidas en la resolución recurrida, llevando a cabo las medidas técnicas oportunas en la red de la zona, para lo que se le ha formulado un nuevo requerimiento, que de no ser cumplido dará lugar a que la consejería acometa las actuaciones pertinentes para la ejecución subsidiaria efectiva (08022495).

La falta de potabilidad del agua corriente en la Mancomunidad de La Campana de Oropesa fue puesta de manifiesto ante el Ayuntamiento de Oropesa y Corchuela (Toledo) de cuyo informe se desprendía que, al

haberse cambiado la captación al "Pantano de Navalcán", por haberse agotado la existente en el río Tiétar a causa de la sequía que viene padeciendo la zona desde hace años, la composición del agua se vio afectada, hasta el punto de que por los servicios competentes de la Administración autonómica fue calificada el pasado mes de julio como no potable.

Según el informe recibido, con carácter inmediato, se redactó un bando, informando a la población del resultado de los análisis mencionados, así como de la calificación del agua como no potable, aunque se autorizaba su uso para la higiene personal. No obstante, a partir del 30 de julio, se distribuyeron garrafas de agua potable, a través de la mancomunidad y de la Diputación Provincial de Toledo, primero a los vecinos empadronados y posteriormente a los no empadronados, y en la actualidad se suministra, incluso a domicilio para personas mayores o incapacitadas, por medio de un camión.

El informe concluía diciendo que todo ello fue reflejado en los correspondientes bandos municipales, que fueron repetidos insistentemente por la megafonía municipal y colocados en el tablón de anuncios del ayuntamiento, bares, comercios y demás lugares públicos, y que, asimismo, se habían organizado reuniones con vecinos y representantes de partidos políticos para tenerlos debidamente informados de lo que pasaba en tanto se mantenía el problema (09015016).

Las condiciones de insalubridad originada por la existencia de una vaquería en el casco urbano de Benacazón (Sevilla), a escasos 10 metros de las viviendas, dieron lugar a la tramitación de una queja ante el citado Ayuntamiento que, tras diversos requerimientos, remitió un primer informe a primeros de 2009 anunciando que se estaban tomando medidas para dar una solución al asunto, pues se había comprobado que la explotación ganadera en cuestión resultaba inadecuada, por su ubicación

y, además, carecía de las autorizaciones precisas, por lo que se estimaba necesario su urgente traslado a otro lugar.

Se trata, en efecto, de una explotación que no cumple las condiciones mínimas en cuanto a su ubicación, debido a la proximidad excesiva al núcleo urbano, al lindar con las viviendas del mismo, y a los acuíferos de la zona, lo que origina las justificadas e innumerables quejas y reclamaciones de los vecinos de la zona provocadas, principalmente, por los continuos malos olores provenientes de la gran cantidad de estiércol existente, con la consiguiente proliferación de insectos y roedores y el posible riesgo de propagación de enfermedades.

Además de lo anterior, la existencia en la explotación de pacas de paja apiladas a varias alturas, supone un evidente peligro de posible incendio, como se deduce del informe de la Policía local que se nos ha remitido.

Por otro lado, la explotación ganadera, además de no cumplir con las exigencias para el ejercicio de este tipo de explotación, no posee los permisos y autorizaciones legales para el ejercicio de la actividad, no constando que posea licencia de apertura ni siquiera una solicitud de la misma.

A la vista de cuanto antecede, esta Institución resolvió formular la oportuna recomendación para que, en cumplimiento de las competencias atribuidas a la citada corporación municipal, se proceda a la incoación del correspondiente expediente de cierre o traslado de dicha explotación a otro lugar que reúna las condiciones urbanísticas, sanitarias, y medioambientales requeridas, así como a la adopción de las medidas cautelares oportunas para evitar males mayores que se puedan derivar de la continuación de dicha explotación en su actual ubicación, resolución que se encuentra en trámite (08015433).

El mal estado de las vías públicas urbanas y los caminos rurales está en el origen de muchas de las quejas recibidas respecto de las actividades y servicios a que están obligadas las administraciones locales.

Entre ellas, destacan aquellas referidas a caminos que constituyen el único acceso a determinadas propiedades, cuya falta de acondicionamiento impiden el tránsito o lo hacen difícil y peligroso. A veces la gravedad de las quejas por el mal estado de los caminos o de los accesos a las viviendas viene originada por las circunstancias que concurren en los interesados, bien por su elevada edad o por presentar severas incapacidades, que se traducen en una movilidad muy reducida con los consiguientes perjuicios añadidos (09001257, 09001740, 09004068, 09007905, 09009311, 09016927 y 09018732).

En todos estos casos las explicaciones que se nos han dado por los ayuntamientos implicados han sido que las mejoras de los caminos están condicionadas por las limitaciones económicas, que obligan a hacer un reparto proporcional de las distintas partidas presupuestarias para los gastos corrientes y de inversión, teniendo en cuenta la financiación con la que se cuenta, por lo que el arreglo de los caminos rurales se va realizando de acuerdo a las disponibilidades de cada ejercicio, dándose prioridad a las actuaciones que más contribuyan a combatir los defectos de infraestructura económica, social o técnica, razón por la cual se viene dando prioridad a la realización de caminos rurales que den servicio a explotaciones agroganaderas y/o que mejoren la comunicación entre poblaciones rurales.

De especial gravedad era la situación denunciada en una queja tramitada ante el Ayuntamiento de Zalla (Vizcaya) como consecuencia de que no se hubieren subsanado los daños ocasionados en la última semana de diciembre de 2008 por causa de un corrimiento de tierras que afectó a la carretera de acceso al caserío en el que reside el promotor de la

queja, ni se hubiere hecho nada para dejarlo expedito a pesar del tiempo transcurrido.

Del informe recibido se desprendía que no se había procedido a la retirada inmediata del lodo existente en el camino público a que se refería la queja, que lo mantenía bloqueado, debido a que, según los estudios técnicos, su retirada implicaría un nuevo corrimiento de tierras probablemente mayor que los anteriores, que incluso podría ocasionar que el volumen de tierras alcanzase y taponase el regato existente, creando una presa que en caso de rotura por presión hidrostática podría ocasionar grandes desperfectos aguas abajo del arroyo.

Considerando lo expresado en el informe geotécnico y ateniéndose a las recomendaciones recogidas en el mismo, la Alcaldía de Zalla resolvió dejar sin efecto los requerimientos realizados a los propietarios de la finca en cuestión por los que se ordenaba la retirada de las tierras del camino público de Torre Maruri, y exigirles la presentación a la mayor brevedad del levantamiento taquimétrico de la zona y del informe geotécnico definitivo de la ladera, documentación que se considera necesaria antes de adoptar cualquier otra decisión sobre la retirada de las tierras y el modo de ejecutarla, de todo lo cual se había dado oportuno traslado a los propietarios de los terrenos afectados por el corte del camino (09001922).

Más peligrosa resulta la situación denunciada por la Asociación de Madres y Padres de Santo Ángel, por la inexistencia de aceras en el tramo de carretera que une el Colegio Público de Santo Ángel con el Instituto de Educación Secundaria al que los alumnos de aquel están adscritos, distancia de un kilómetro que han de recorrer a pie con el consiguiente peligro, dado que se trata de un tramo de carretera por el que los vehículos circulan a gran velocidad.

Al respecto, se recibió un primer informe del Ayuntamiento de Murcia comunicándonos que hasta la fecha las medidas adoptadas para

mejorar los accesos al instituto habían consistido en ejecutar resaltos en el viario circundante y a implantar señales de tráfico con las que minimizar el riesgo para la seguridad vial y el tránsito de ciudadanos.

Asimismo, nos informaban de que se habían adoptado los correspondientes acuerdos para instar a la Junta de Compensación para que, una vez aprobados definitivamente los correspondientes instrumentos urbanísticos que permitiesen la actuación, se agilizase la ejecución del viario y la construcción de los accesos peatonales al centro educativo, puesto que el IES y sus alrededores se encuentran situados en una unidad urbanística, en la que el sistema de actuación previsto en el planeamiento para la gestión de los terrenos no es de iniciativa pública, sino privada.

Ante semejante respuesta, se ha puesto de manifiesto ante el Ayuntamiento de Murcia que condicionar la mejora en la seguridad de los accesos al Instituto de La Alberca a la aprobación de los instrumentos urbanísticos a que se aludía en el informe, supondría dilatar durante un tiempo excesivo la situación de inseguridad y peligro para todos los alumnos que por allí transitan, lo que se considera un riesgo demasiado elevado y difícil de asumir. En consecuencia se ha solicitado un nuevo informe acerca de las medidas que se pudieran establecer para mejorar la situación en tanto el problema se solucione de forma definitiva (09000546).

La gestión de las instalaciones municipales deportivas y de ocio ha generado quejas de diversa índole en relación con su estado de conservación, las normas de utilización, los horarios y los precios de las actividades.

Precisamente, los precios establecidos para usar las instalaciones o participar en las actividades organizadas, han dado lugar a una queja repetida que se refiere a que los precios sean distintos para los

empadronados en el municipio de que se trate que para los que no lo son, que se ven obligados a abonar una cantidad mayor.

En estos casos, hay que tener en cuenta que el establecimiento de unos precios públicos distintos en función del lugar del empadronamiento puede resultar justificado en atención al hecho de que los vecinos de cada municipio contribuyen, además, por vía impositiva, a cubrir los presupuestos del Ayuntamiento, y por tanto también los de mantenimiento de las instalaciones y los de la prestación de los servicios en cuestión, lo que no sucede en el caso de los no empadronados, diferencia que, según la abundante jurisprudencia del Tribunal Constitucional, supone que dicho trato desigual no tenga por qué ser discriminatorio (09001223, 09002264, 09008158, 09010520, 09012448 y 09020418).

La conservación de las instalaciones ha dado lugar también a quejas referidas fundamentalmente a las zonas acotadas para niños en los parques municipales, que aluden tanto al mal estado de las mismas como, fundamentalmente, a la suciedad, muchas veces debida a las deposiciones de los perros cuyos dueños les dejan campar indebidamente por unas zonas acotadas sin el mínimo control, todo ello con el lógico peligro que conlleva para los niños a quienes tales instalaciones están destinadas (08022609, 09007011, 09009167, 09009988, 09010778 y 09014421).

Sirva como ejemplo la queja planteada ante el Ayuntamiento de Aznalcóllar (Sevilla) relativa a las malas condiciones que presentaba el parque infantil público construido en la plaza de la urbanización en la que reside el interesado: se encuentra sin vallar, los elementos de juego se hallan mal anclados y se permite que entren al mismo los perros que dejan allí sus excrementos, con la consiguiente peligrosidad para los niños menores, con la agravante de que al no estar vallado lo utilizan los niños mayores que lo atraviesan en bici a gran velocidad, y la situación se agrava más si cabe por la proximidad del tránsito de vehículos.

En su informe, el Ayuntamiento de Aznalcóllar nos comunicaba que se había mantenido una reunión con los vecinos de la urbanización en cuestión, y que en dicha reunión se habían comprometido a cementar la zona terriza que existía, y a colocar unos juegos infantiles incluyendo un suelo de goma que hubo que quitar de otro parque a consecuencia de una obra que se iba a realizar.

En cuanto a la peligrosidad de la zona por la proximidad del tránsito de vehículos, se nos dijo que la zona de juego no necesitaba estar vallada, según las prescripciones del Decreto del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía 127/2001, de 5 de junio, que regula los parques infantiles, por no encontrarse a menos de treinta metros de la calzada, tratándose además de una plaza interior peatonal; además se nos decía que existe el cartel obligado en todos los parques infantiles con todos los datos informativos necesarios y que se procede habitualmente a la limpieza de la zona por los barrenderos del ayuntamiento, para concluir que, no obstante, se había mantenido una última reunión con el promotor de la queja a raíz de su solicitud del vallado de la zona de juegos, contestándole que intentarían hacerlo siempre que fuera posible económicamente (09009167).

El horario de apertura de los parques públicos, en concreto, el hecho de que estén abiertos permanentemente, día y noche y todos los días del año, era el objeto de la queja planteada ante el Ayuntamiento de Brenes (Sevilla) en relación con el parque La Chirritana.

Al parecer, el hecho de que el parque esté abierto permanentemente y sin ningún tipo de vigilancia favorecería su utilización como lugar de encuentro por jóvenes a horas intempestivas del día y de la noche, que se dan cita en ese lugar, accediendo al interior con sus ruidosos ciclomotores y otros vehículos a motor, vociferando, practicando todo tipo de juegos y piruetas ruidosas, y consumiendo bebidas y estupefacientes.

A lo anterior habría que añadir que, dentro del parque, y a tan solo 7 u 8 metros de las viviendas, se instaló en su día una pista de albero para la práctica de fútbol, lo que supone, además de tener que soportar el ruido del juego a cualquier hora, que toda la vecindad tenga que sufrir una nube de polvo, sobre todo en época estival.

La queja se encuentra pendiente de recibir el informe solicitado sobre todos esos extremos al Ayuntamiento de Brenes, a quien se ha preguntado, asimismo, sobre las previsiones para la eliminación de las barreras arquitectónicas de las aceras que impiden el acceso al parque por la calle que linda con las viviendas a personas en sillas de ruedas (09008694).

También son cada vez más numerosas las quejas derivadas de las molestias ocasionadas a los vecinos por los animales domésticos, fundamentalmente perros, cuyos poseedores no cumplen las mínimas obligaciones respecto de su atención y cuidado (08023578, 09005412, 09005928, 09008394, 09012072 y 09017243).

En estos casos, sucede a menudo que las denuncias ante los ayuntamientos no lleven aparejada una actuación tendente a solucionar el problema, lo que no hace sino enconar las relaciones vecinales, a veces con resultados lamentables.

Es lo que sucedió en Cabanillas del Campo (Guadalajara), Ayuntamiento ante el que la interesada exponía que llevaba más de cuatro años presentando reclamaciones, así como denuncias ante la Policía local, por la actuación de los dueños de diversos perros enjaulados en propiedades aledañas a la suya que los mantenían allí sin la mínima atención, pasándose todo el tiempo ladrando con los consiguientes perjuicios que ello ocasiona a los vecinos, especialmente por la noche, al impedirles dormir normalmente.

Durante la tramitación de la queja se pudo comprobar que, efectivamente, tal y como denunciaba la promotora de la misma, al menos en dos propiedades vecinas a la suya se estaban incumpliendo por sus propietarios las normas de la Ordenanza municipal reguladora de la tenencia y protección de animales, que sustancialmente establece las obligaciones de los propietarios o poseedores de animales de mantenerlos en las debidas condiciones higiénico sanitarias, así como la de evitar que ocasionen molestias a los vecinos, como así se refleja en los informes policiales elaborados a raíz de las visitas efectuadas a las propiedades en cuestión, atendiendo a las denuncias de la interesada.

No obstante, tales conductas no parece que hayan sido debidamente sancionadas, al menos nada de ello se dice en los informes recibidos, e incluso consta en el expediente que uno de los presuntos infractores llegó a afirmar en su comparecencia ante la Policía para denunciar el envenenamiento de sus perros que nadie le había llamado nunca la atención sobre las molestias que ocasionaban los mismos.

Ello supondría un incumplimiento de las obligaciones que el Ayuntamiento tiene de velar por el respeto de las normas y de sancionar las conductas contrarias a ellas, incumplimiento que ha podido tener como efectos perversos, de un lado el envenenamiento de los perros, que pudiera haberse debido a una injustificable reacción de impotencia por parte de algún perjudicado por las continuas molestias y, de otro lado, el traslado de su domicilio a otra localidad por parte de la promotora de la queja que ha asistido durante años a una situación que no se ha sabido corregir por quien lo debería haber hecho.

Todo lo cual se ha puesto de relieve a la hora de concluir las actuaciones, decisión que se adoptó al comunicarnos la promotora de la queja el desistimiento de su pretensión, tras manifestar su desaliento y

desconfianza hacia los poderes públicos, encarnados en este caso por el Ayuntamiento de Cabanillas del Campo (08010129).

También es de reseñar la queja tramitada ante el Ayuntamiento de Madrid por la falta de respuesta a una denuncia poniendo de manifiesto el incumplimiento generalizado de las normas sobre tenencia de perros potencialmente peligrosos, así como la falta de vigilancia de la conducta de los poseedores de perros en general, en lo relativo a la recogida de sus excrementos y al control de los ladridos.

En su informe, el Ayuntamiento de Madrid nos dio cuenta de la política seguida al respecto desde el Área de Gobierno de Medio Ambiente, desde la cual se actúa en tres ámbitos para favorecer que los ciudadanos recojan los excrementos caninos.

La primera actuación sería la actualización de la normativa que regula esta actividad. Así, la Ordenanza de limpieza de los espacios públicos y de gestión de residuos, aprobada por Pleno de 27 de febrero de 2009, establece en su artículo 21 que las personas que lleven animales de cualquier especie serán responsables de cualquier acción de los mismos que ocasione suciedad en las vías y espacios públicos, así como en los parques y demás zonas verdes, siendo responsable subsidiario quien sea titular del animal. Asimismo, se dispone que cuando las deyecciones de los perros u otros animales queden depositadas en la vía pública, espacios públicos, o en los parques y demás zonas verdes, la persona que lleve el animal estará obligada a proceder a su recogida y limpieza inmediata, así como a su depósito en los lugares destinados al efecto. Finalmente, se tipifica el incumplimiento de esta obligación como una infracción grave y sancionable con multa de 751 a 1.500 euros.

La segunda, se refiere a la instalación de máquinas expendedoras de bolsas gratuitas para la recogida de los excrementos caninos, estando prevista próximamente la instalación de 6.000 nuevas papeleras que

dispensarán bolsas de recogida biodegradables, más respetuosas con el medio ambiente.

Y tercero, y último, se nos informó de las Campañas de Concienciación Ciudadana, la más reciente desarrollada desde diciembre a mayo de 2009, que incluía la entrega de dípticos informativos con el lema "si pudiera, lo haría yo mismo", y las visitas de informadores ambientales a clínicas veterinarias, plazas y calles de los barrios de Madrid (09013517).

Y si la vecindad de propietarios de animales domésticos puede llevar aparejadas molestias de tal calibre que den lugar incluso, como hemos visto, al traslado del domicilio a otro municipio distinto, la situación se agrava cuando de lo que se trata es de animales salvajes, tales como leones y tigres, supuestos en los que a las molestias se une la peligrosidad que dicha cercanía puede ocasionar.

Esa era precisamente la situación planteada por una vecina del municipio de San Fulgencio (Alicante), cuya queja se admitió a trámite ante la falta de atención a las numerosas denuncias presentadas en relación con la situación de peligro en la que se veía como consecuencia de que en una finca colindante a la suya vivieran animales extremadamente peligrosos como tigres y leones.

Tramitada la queja ante el SEPRONA se recibió informe de la Comandancia de la Guardia Civil de Alicante relacionando numerosas actuaciones llevadas a cabo por la tenencia de diversos ejemplares de animales salvajes peligrosos en la finca en cuestión, actuaciones de las que se habían remitido al Ayuntamiento de San Fulgencio (Alicante) las correspondientes actas al objeto de que se llevaran a cabo las actuaciones oportunas para la retirada de los animales.

Trasladada la queja al Ayuntamiento, se nos informó de la instrucción de diversos expedientes sancionadores contra el propietario de los animales, y se nos decía que se había procedido a la inhabilitación del infractor para la tenencia de animales en el municipio, y a la retirada de los animales encontrados en su vivienda, aun cuando la realidad era que el implicado seguía dedicándose a la tenencia y crianza de animales salvajes (fundamentalmente leones y tigres) sin estar autorizado para ello.

Asimismo, se nos informaba de que el asunto estaba pendiente ante los juzgados de Orihuela, a los que se había remitido por parte del SEPRONA una copia del último expediente incoado, estándose a la espera de que se adoptasen judicialmente las medidas cautelares relativas a los animales que en esos momentos poseía el infractor.

En posteriores actuaciones, se pudo comprobar que por el Juzgado de Orihuela se había dictado auto de sobreseimiento provisional de las actuaciones por considerar que los hechos no constituían una infracción penal sino sólo administrativa. En consecuencia, dado que a raíz de dicho sobreseimiento no se había realizado actuación alguna por parte del Ayuntamiento de San Fulgencio, esta Institución resolvió formular la consiguiente recomendación para que, una vez agotada la vía judicial, se reanudasen los trámites administrativos pendientes en orden a la ejecución de los expedientes sancionadores incoados contra el responsable de los hechos objeto de la queja, adoptándose las medidas cautelares relativas a los animales en estos momentos en poder del infractor, resolución que se encuentra en trámite a la hora de redactar este informe (08013553).

16.5. Gestión del Padrón municipal

La legislación vigente en la materia configura el empadronamiento como una obligación que afecta a toda persona que viva en España

(artículo 15 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local), con independencia de cualquier otra consideración, y de ahí se deriva un deber para los ayuntamientos, que es a quienes la misma norma (artículo 17) encomienda la formación, mantenimiento, revisión y custodia de ese registro administrativo, que debe cumplirse de acuerdo con lo que establece la legislación del Estado y sin que quepa condicionar su cumplimiento a la exigencia de requisitos que no se contemplen en esa legislación y que no se deriven directamente de la misma.

Esta Institución ha podido contrastar en el curso de sus actuaciones que la falta de residencia previa en el municipio es una de las causas más alegadas para denegar la inscripción en el Padrón correspondiente, y la que ha dado lugar a mayores controversias. Ciertamente, como señala la jurisprudencia, la inscripción en el Padrón municipal de población de un ayuntamiento como residentes, vecinos y domiciliados, requiere la residencia habitual en el término municipal, por mor de los artículos 15 y 16 de la Ley 7/1985, de 2 de abril,, adquiriéndose esa condición en el momento de practicarse la inscripción, artículos (16.1 de la misma ley y 53 del Reglamento de población y demarcación territorial de las entidades locales, de 11 de julio de 1986). Pero para dicha inscripción no es necesario el requisito de la residencia previa, sino que basta la declaración de voluntad del administrado para adquirir la condición de residente, siempre que se acompañe a la solicitud el certificado de baja en el padrón del municipio en el que hubieran residido anteriormente, y ello sin perjuicio de que, con posterioridad, en el supuesto de que la residencia en el municipio no fuese efectiva, pudiera ser privado de su condición de residente, mediante la instrucción del oportuno expediente.

Cuando se trata de altas iniciales, como es el caso, por ejemplo, de los inmigrantes recién llegados, supuesto éste en el que no se produce ni cabe aportar la baja en otro padrón anterior, la falta de exigibilidad legal de un tiempo de residencia previo para ser vecino de un municipio implica

que debe aceptarse cualquier solicitud de inscripción en el Padrón municipal, incluso en el supuesto de que se tuvieran indicios de que las personas que solicitan la inscripción no residen allí o de que la inscripción solicitada pudiera ser indicativa del incumplimiento o la infracción de otras normas jurídicas.

En estos casos, así lo entiende esta Institución y así lo señala la jurisprudencia en la materia, procede la inscripción padronal con la fecha en la que se solicita el alta, y sólo en el caso de que posteriormente se comprobara la no residencia efectiva podría el ayuntamiento iniciar un procedimiento de baja de oficio por incumplimiento de los requisitos legalmente establecidos, al margen de iniciar o instar, en el ámbito que procediese, la realización de las labores inspectoras o sancionadoras pertinentes para salvaguardar la legalidad en la materia en la que existieran indicios de incumplimiento, respetando, en este caso, los límites existentes para la cesión de los datos personales obrantes en el padrón.

La finalidad del padrón es constatar el hecho en sí de la residencia y otorgar al inscrito en él la condición de vecino, y no lo es el control del ejercicio de los derechos de los residentes o de sus actuaciones en otros ámbitos jurídicos, y por ello la propia Ley 7/1985, de 2 de abril (artículo 18.2), determina las consecuencias que se derivan de la inscripción en el Padrón, especificando, además, para el caso de los extranjeros, que dicha inscripción no es un acto administrativo idóneo para que de él se extraigan consecuencias jurídicas ajenas a su función.

De ahí que en el padrón deban estar dadas de alta todas las personas que habitan en el municipio, sean nacionales o extranjeras, y en este último caso, tengan o no regularizada su situación, siempre que presenten alguno de los documentos identificadores que sustituyan al documento nacional de identidad que se exige a los españoles, que puede ser, bien un documento oficial expedido por las autoridades españolas, como la tarjeta de residencia, bien un documento expedido por las

autoridades del país de origen como es el pasaporte o, en el caso de nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea, la tarjeta de identidad nacional.

Adicionalmente, y siempre con la única y exclusiva finalidad de comprobar la veracidad de los datos consignados en la hoja padronal o en los formularios de inscripción, podrá exigirse la presentación del libro de familia, del título que legitime la ocupación de la vivienda y otros documentos análogos a los hasta aquí citados, y sin que esa fórmula genérica ("documentos análogos") se emplee para incluir requisitos o exigencias adicionales o para limitar o dificultar de cualquier modo el cumplimiento de la obligación de inscripción padronal.

Ya en el Informe anual presentado a las Cortes Generales correspondiente al año 2007, esta Institución hizo mención a "las dificultades derivadas de que un registro administrativo, como es el Padrón municipal, sirva a finalidades tan 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".

Ponía entonces de manifiesto esta Institución que "conciliar la facilidad de acceso a este registro para todos los ciudadanos en cuanto sujetos titulares del derecho y de la obligación de estar inscritos en él con el rigor exigible a su contenido, rigor éste cuya medida ha de ponderarse en razón de los variados efectos que su precisión o imprecisión puede tener sobre los intereses particulares de quienes figuran inscritos y también sobre el interés público, no es desde luego tarea fácil, y así parecen acreditarlo las quejas recibidas al respecto". Pero aun reconociendo esta dificultad, proseguía diciendo en su informe esta Institución, "se hace preciso llamar la atención sobre la imperiosa

necesidad de que el Padrón municipal, en tanto en cuanto es fundamento de consecuencias tan diversas, responda rigurosa y fehacientemente a la realidad, sin que, al propio tiempo, la exigencia de ese rigor conlleve dificultades extraordinarias a la hora de obtener la inscripción ni merme las garantías de los inscritos".

En este sentido, no puede perderse de vista que aun cuando determinados derechos están reconocidos en las normas que los regulan, su ejercicio efectivo se condiciona de un modo directo o indirecto a la inscripción padronal, de manera que sus titulares dependen de ese acto para su disfrute. Por ello, entre otras razones, entiende esta Institución que las facultades municipales para la formación y mantenimiento de un registro administrativo como es el Padrón no pueden ejercerse de modo tal que a través de ellas se cercene o limite el elenco de derechos que el legislador ha querido atribuir a quienes efectivamente residen en España.

Cabe reseñar aquí la queja presentada por un grupo municipal del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid) poniendo de manifiesto la aplicación, de determinados criterios restrictivos para hacer efectiva la inclusión en el Padrón municipal de habitantes, derivados de la aprobación de una ordenanza según la cual, entre otros criterios que el Ayuntamiento manejaba para acordar o denegar la inscripción se encontraría el cumplimiento previo de requisitos y el establecimiento de límites ajenos a los previstos en la normativa reguladora de este instrumento, como serían, por ejemplo, los derivados de las normas de edificación y uso de viviendas o de las normas de entrada y permanencia de extranjeros en territorio español.

Ya se ha expresado el criterio de esta Institución en relación con la obligación de inscribirse en el Padrón municipal de todos los que residan en ese municipio, con independencia de consideraciones ajenas al hecho mismo de la residencia, y, asimismo, con respecto a la correlativa obligación de ese Ayuntamiento de proceder a la inscripción sin otros

límites que los previstos en las normas que regulan esta materia. Todo ello, claro está, sin perjuicio de la puesta en práctica de las actuaciones pertinentes para cumplir con el deber que afecta a los ayuntamientos de mantener y revisar el padrón para que su contenido refleje fielmente la realidad y para hacer cumplir las restantes prescripciones legales en las materias en las que son competentes las administraciones locales.

Por todo ello, y sin perjuicio de estar a la espera de la personación de los directamente afectados por tales medidas restrictivas, se acordó iniciar de oficio unas actuaciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 9 de la Ley 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, a fin de tener conocimiento de los criterios efectivamente aplicados por el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz para la inscripción padronal, así como la fundamentación jurídica en la que se hubiera basado su adopción (10000763).

Ante el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz se tramitó también la queja presentada por la Oficina de Información y Denuncias de una ONG de Madrid, según la cual se habría desestimado la inscripción padronal a un inmigrante a pesar de haber aportado junto a la solicitud el pasaporte y un contrato de arrendamiento.

No obstante, tramitada la queja, se pudo constatar que la denegación resultaba justificada legalmente, toda vez que en el curso de las actuaciones de comprobación de los datos alegados por el solicitante se demostró que el interesado se encontraba en Almería buscando trabajo, no sabiéndose si volvería a residir en Torrejón, motivo por el cual se decidió esperar un plazo prudencial y solicitar un nuevo informe a la Policía local que vino a confirmar la residencia de promotor de la queja fuera de la localidad (09012845).

Entre los requisitos requeridos para acceder al Padrón municipal que pueden considerarse que exceden de los legalmente exigibles, cabe

citar, por ejemplo, la exigencia de una fotocopia del DNI del arrendador de la vivienda donde el solicitante declara residir; la renovación del contrato de alquiler de un piso de renta antigua, que la vivienda tenga una superficie mínima de 20 m^2 por cada uno de los empadronados con ese domicilio o la presentación de la certificación de final de obra del inmueble en el que radica el domicilio declarado, requisito que se exige a pesar de que los interesados hayan acreditado que la vivienda en cuestión reúne todas las condiciones óptimas de habitabilidad, que cuenta con suministros de agua, electricidad y que se encuentra al corriente de pago de los impuestos, y en cambio no pueden obtener la certificación exigida por falta de liquidez temporal para abonarla (09004582, 09017207, 09021057 y 09021216).

En todos estos supuestos la admisión de las quejas se ha hecho sobre la base de que el derecho a empadronarse en el domicilio donde efectivamente se reside es un derecho básico y universal de los ciudadanos del cual se deriva el ejercicio de otros derechos muy importantes y elementales para la convivencia, que debe prevalecer sobre otras cuestiones burocráticas, administrativas, recaudatorias o de otra índole.

De signo contrario son las quejas que denotan una absoluta ausencia de control de los requisitos del empadronamiento, que a veces se ve favorecida por el hecho de que elevar ficticiamente la población de derecho mediante empadronamientos indebidos puede llevar aparejados determinados beneficios a los ayuntamientos por superar los topes por encima de los cuales se puede acceder a una mayor financiación. También debe aludirse al hecho de que, tratándose de un acto jurídico del que se derivan numerosas consecuencias, como ya hemos visto, el acceso al Padrón municipal puede resultar influido por la conducta más o menos estricta de los empleados públicos encargados de tal función.

En cualquier caso, la falta de comprobación de los datos reflejados por los solicitantes del empadronamiento, da lugar a veces a inscripciones irregulares que son después difíciles de rectificar, dada la complejidad del procedimiento extraordinariamente garantista establecido para ello, como ya se ha dicho en anteriores informes.

Un supuesto especialmente resaltable, por las implicaciones penales del mismo, se puso de manifiesto durante la tramitación de la queja de un vecino de la villa de Fuentes de Oñoro (Salamanca) que exponía que con cierta periodicidad venía recibiendo en su domicilio cartas con la inscripción censal de siete ciudadanos portugueses que ni vivían ni habían vivido nunca en dicha propiedad.

Al respecto alegaba el interesado que había presentado reiteradas reclamaciones aportando las citadas cartas, sin que se le hubiera dado solución a un problema que, sin duda, se derivaba de una incorrecta gestión del censo padronal, lo que implícitamente fue admitido por el Ayuntamiento que inicialmente nos informó de que se trataba de un problema de la gestión automatizada del padrón, que en breve tiempo se solucionaría, regularizándose las inscripciones indebidas.

No obstante ello, con posterioridad, llegó a esta Institución la noticia de que el ex secretario del Ayuntamiento había sido condenado a dos años de prisión y siete y medio de inhabilitación por falsificar empadronamientos a inmigrantes en situación irregular y cobrar por ello, lo que nos llevó a reabrir la queja solicitando un nuevo informe sobre si la conducta aludida había tenido que ver con las irregularidades concretas denunciadas por el promotor de la queja, así como sobre si las mismas habían sido definitivamente subsanadas.

Varios meses después, tras sucesivos requerimientos, se nos informó de la incorporación al fin de la nueva secretaria-interventora municipal, añadiéndose que una de las grandes cuestiones pendientes de

abordar de forma inmediata era la depuración y actualización del Padrón municipal, para lo que se habían puesto en contacto con el Instituto Nacional de Estadística para que les asesoraran sobre las actuaciones precisas para tal fin, y anunciándonos que se tenía previsto iniciar tales trabajos comprobando los empadronamientos que figuran en el padrón con los reales, dando publicidad a las incidencias observadas y procediendo a comunicar al Instituto Nacional de Estadística las bajas que se puedan hacer efectivas, una vez finalizado el correspondiente período de exposición al público (06048663).

Otro caso de incorrecta gestión del Padrón municipal se puso de relieve al tramitar una queja por el alta en el mismo de una persona que no residía en el municipio en cuestión, en este caso Gualchos-Castell de Ferro (Granada) y ello sin haberlo solicitado siquiera.

Dado que, por las manifestaciones de la promotora de la queja, parecía deducirse que podría haber más personas en el mismo caso, se solicitó informe sobre las causas del alta indebida teniendo en cuenta que la interesada no residía desde hacía años en el municipio, así como sobre el número de personas incursas en similares empadronamientos irregulares, y sobre las previsiones existentes para resolver la situación.

En su primera contestación, el Ayuntamiento de Gualchos-Castell de Ferro nos comunicó que la causa del alta indebida de la promotora de la queja se había debido a un error informático (sin mayores aclaraciones) que habría sido subsanado ya, comunicándolo tanto al Instituto Nacional de Estadística como al Ayuntamiento de Getafe, municipio donde residía realmente la interesada.

No obstante, el informe no contestaba al resto de las cuestiones planteadas, y en concreto sobre el número de personas incursas en la misma anómala situación, pues sobre dicho particular únicamente se nos decía que se estaba realizando un intercambio de ficheros con errores de

duplicados intermunicipales con el citado Instituto Nacional de Estadística. En consecuencia, estamos a la espera de un nuevo informe con los resultados de la revisión emprendida (09003166).

17. PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

17.1. Régimen general de la función pública

El año 2009 se ha caracterizado por un aumento de las quejas referidas a los procesos de selección realizados por las distintas administraciones públicas. En un período en el que la oferta de empleo privado ha disminuido y se ha producido una Oferta de Empleo Público con unas previsiones de participación que alcanzaban, en el ámbito estatal, a más de 250.000 aspirantes, las comparecencias de los ciudadanos se han incrementado, abarcando un gran abanico de contenidos.

La actual situación económica ha tenido su reflejo en el ámbito de la función pública, provocando una uniformidad de los problemas planteados, de forma que las preocupaciones que expresan los ciudadanos que acceden por primera vez a la Administración o aspiran a hacerlo y los que ya pertenecen a ella son semejantes en las distintas administraciones del Estado, estatal, autonómica o local.

De ahí que se haya adoptado, en este capítulo del presente informe parlamentario, una sistematización atendiendo a las dificultades existentes en las distintos estadios de la carrera administrativa, lo que, por otra parte, responde al espíritu del Estatuto Básico del Empleado Público de buscar “el común al conjunto de los funcionarios de todas las Administraciones Públicas”.

17.1.1. Acceso al empleo público

En este apartado se ha producido un incremento notable de quejas, motivadas tanto por el retraso sufrido en los procesos selectivos, especialmente los relativos a la promoción interna, como por las condiciones o requisitos exigidos para el acceso.

En relación con las dilaciones, las reclamaciones se han centrado en los perjuicios de orden económico y de promoción profesional, debido, tanto a la pérdida de ingresos que conlleva el retraso en pasar a un cuerpo superior de la Administración, como al hecho de que no se compute ese tiempo de antigüedad en el nuevo estatus. En este sentido, la Secretaría de Estado para la Función Pública ha alegado, en lo que afecta al ámbito de su competencia, que este tipo de procesos son procedimientos complejos, por cuanto se produce la intervención necesaria e ineludible de múltiples órganos administrativos, unido a la necesaria petición de puestos de trabajo vacantes y dotados presupuestariamente a los distintos departamentos ministeriales para la elaboración de la oferta de destinos a adjudicar (09005455).

Cabe, también, destacar las quejas relativas al retraso producido en la resolución del proceso para el ingreso en el cuerpo general auxiliar de la Administración General del Estado. Por primera vez se han convocado en un proceso único plazas para el acceso al citado cuerpo general auxiliar y otras de promoción interna para personal laboral fijo, en cumplimiento de lo establecido en la disposición transitoria segunda de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. Esta novedad ha supuesto la puesta en marcha de un complejo procedimiento de asignación de vacantes, que provocó el retraso denunciado y del que fueron informadas las organizaciones sindicales, con el fin de alcanzar el máximo consenso y que los afectados y, en especial, el personal laboral que accedía por esta nueva modalidad, vieran satisfecho su derecho a la

promoción profesional con las suficientes garantías (09005455 y 09019846).

Por otra parte, las circunstancias globales han hecho que la necesidad de empleados públicos se centre en sectores de la Administración con mayor carga de trabajo. Así para el acceso al cuerpo general administrativo, también por promoción interna, se han diferenciado los procesos selectivos del Instituto Nacional de Empleo, lo que ha provocado numerosas quejas, aunque los diferentes exámenes realizados atendían a temarios también distintos, por lo que no se ha detectado irregularidad en la actuación administrativa (09017815, 09017989, 09017998, 09018185, 09018251, 09018253, 09018680, 09018683, 09018706, 09018737, 09018784, 09018790, 09018889, 09018920, 09018953, 09018962, 09019030, 09019361, 09019362, 09019433, 09019447, 09019558, 09019595, 09019641, 09019983, 09019877 y 09020175, entre otras).

En otro orden de cuestiones, siguen presentándose quejas referidas a la falta de entrega de las copias de los exámenes realizados por los aspirantes en las distintas pruebas de ingreso en la Administración. Esta Institución defiende el criterio de que los participantes en los procesos selectivos convocados por las administraciones públicas para acceder a la función pública puedan quedarse con la copia de las preguntas que se les han formulado, así como con la copia de la plantilla utilizada para cumplimentar las correspondientes respuestas, en aras de una mayor transparencia. No obstante, existen administraciones, como la Junta de Extremadura, que mantienen la decisión de no entregar a los opositores copia del examen realizado, explicando que contienen anotaciones y reflexiones que forman parte del secreto de deliberación del tribunal (08019442).

Otras, como el Ayuntamiento de Navalmoral de la Mata (Cáceres), han optado por la remisión de la copia solicitada (09004163).

Respecto al acceso al empleo público, siguen presentándose reclamaciones, tanto sobre la propia redacción de las bases de las convocatorias como sobre el cómputo de los méritos en aquellas pruebas que optan por el sistema de concurso-oposición.

Con motivo de una queja se examinó el procedimiento seguido en el desarrollo de una oposición para acceder a un puesto de trabajo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), ya que, al parecer, los miembros del tribunal carecían de acreditación suficiente para valorar los conocimientos de inglés de los aspirantes, aunque la Comisión informó de que los mismos desarrollaban su labor profesional con un nivel de inglés adecuado y mantenían en este idioma los contactos necesarios con los organismos internacionales.

Igualmente, en las bases de la convocatoria se preveía la realización de una entrevista centrada en la experiencia profesional de los aspirantes, cuando el sistema elegido para la selección era el de oposición.

El Defensor del Pueblo trasladó a la citada Comisión Nacional diversas consideraciones sobre el marco legal al que deben ajustarse los procesos selectivos de la Administración y de los organismos públicos, para garantizar el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad que recogen los artículos 23.2 y 103.3 de la Constitución.

En este sentido, la objetividad del proceso de selección queda asegurada si la motivación de los acuerdos del tribunal calificador se apoya en sus conocimientos técnicos, de acuerdo con la exigencia de profesionalidad de la Ley 7/2007, de 12 de abril, y las bases de las convocatorias pueden regular, expresamente, la colaboración de especialistas, lo que facilitaría la motivación de la resolución que adoptase el tribunal para calificar, por ejemplo, el ejercicio de lengua extranjera y

supliría la falta de especialización de sus miembros, técnicos en otras materias.

Por otra parte, en cuanto a las características de los procesos selectivos, se ha de tener en cuenta que el Tribunal Supremo, en su Sentencia de 4 de junio de 2008, ha argumentado que los sistemas de oposición y de concurso son conceptos jurídicos indeterminados susceptibles de diferentes configuraciones, pero con un núcleo básico diferenciado, pues la oposición es un medio para demostrar la capacidad profesional mediante la realización de pruebas selectivas, teóricas, prácticas o mixtas; mientras que el concurso pretende constatar y calificar los méritos, esto es, la experiencia y la trayectoria académica o profesional y la formación de los aspirantes.

Como sistema mixto se encuentra el concurso-oposición, que permite valorar los méritos de los candidatos y, asimismo, les exige la superación de exámenes de conocimientos. La citada Ley 7/2007, del Estatuto Básico del Empleado Público, se refiere a procesos en los que, junto a la prueba de capacidad, se incluya la valoración de méritos de los aspirantes, siempre y cuando, en la fase de concurso, se otorgue una puntuación proporcionada que no determine, en ningún caso, por sí misma el resultado del proceso selectivo, de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, a fin de impedir que el sistema de concurso-oposición encubra un mero concurso de carácter decisivo, en el que la fase de oposición carezca de relevancia.

En relación con lo anterior, el contenido de la entrevista en las convocatorias de la CNMV se adaptaría a la regulación citada si el sistema elegido hubiera sido el de concurso-oposición. Sin embargo, en todas las convocatorias analizadas en las que estaba prevista una entrevista el procedimiento elegido era el de oposición.

Sobre la base de las reflexiones precedentes, se recomendó a la CNMV que estudiase la forma de que las futuras convocatorias de procesos selectivos que publicase se adecuasen, en sus diferentes fases, al procedimiento elegido para la selección -oposición o concurso-oposición-, así como que se establecieran previsiones para contar con asesores especialistas, para auxiliar al órgano de selección en las pruebas que así lo requieran.

La Comisión Nacional ha aceptado esta recomendación, lo que se ha valorado muy positivamente, porque, sin duda, con estas modificaciones se garantizará, en mayor medida, la objetividad y la seguridad jurídica de sus procesos de selección (08015501).

Siguiendo en esta misma línea, esta Institución formuló un recordatorio de deberes legales al Ministerio de Medio Ambiente, que no ha sido aceptado, en relación con el nombramiento de funcionarios interinos de la escala de técnicos facultativos superiores de organismos autónomos. El problema que dio lugar a esta resolución era el carácter eliminatorio de la fase de concurso y los criterios propuestos para la evaluación de los méritos.

En este caso la citada Administración consideró que la valoración de los aspirantes es un juicio técnico, que corresponde en exclusiva al tribunal calificador nombrado al efecto y que éste goza de un amplio margen de discrecionalidad, dada la presunción de conocimiento científico que ha de reconocerse a sus miembros.

Sin embargo, el concurso-oposición, como sistema mixto de valoración de los méritos de los candidatos y superación de unas pruebas de conocimientos, debe realizarse de forma que, tal y como se regula en el artículo 61.3 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, la valoración de los méritos otorgue una puntuación proporcionada que no determine, por sí misma, el resultado del proceso selectivo.

No obstante, el anexo I de las bases de la convocatoria del proceso selectivo examinado establecía el carácter eliminatorio del concurso, accediendo a la fase de oposición sólo los aspirantes que hubieran superado la fase de concurso. Además, el tribunal calificador introducía formas de valoración de los méritos que conllevaban variaciones respecto a lo publicado en las bases.

Por ello, esta Institución recordó al citado departamento que las bases de la convocatoria vinculan no sólo a los participantes en el proceso selectivo sino también a la Administración y a los tribunales, debiendo los méritos ser acreditados conforme a lo establecido en las mismas y otorgarse, además, una puntuación proporcionada a la fase de concurso que no determine el resultado del proceso selectivo (08017623).

En otras quejas se han planteado reclamaciones por la anulación de procesos de selección en curso. Un primer supuesto hacía referencia a la supresión por el Ayuntamiento de Algete (Madrid), una vez aprobadas y publicadas las correspondientes bases y convocatorias, de hasta siete procesos selectivos de personal funcionario y personal laboral, que, habiendo finalizado el plazo de presentación de instancias, se dejaron sin efecto.

En este sentido debe partirse, y así se explicó a la citada Corporación, de que, cuando una Administración decide incluir una plaza vacante, dotada presupuestariamente, en la oferta de empleo público de un año, es porque lo considera preciso para mejorar la prestación del servicio. Por tanto, resulta contrario a la finalidad de esta decisión administrativa la paralización o demora de los trámites subsiguientes, necesarios para cubrir dicha plaza con el funcionario que ha de realizar las tareas encomendadas al puesto de trabajo. La publicación de un proceso selectivo, correspondiente a una oferta de empleo público y la posterior anulación del mismo, por considerar que no son necesarias las

plazas convocadas y procede su amortización, son actuaciones contradictorias.

De acuerdo con ello, la publicación de las bases genera el derecho a presentar instancias por los que se consideren interesados y, una vez producido este hecho, a que se inicie la actividad de la Administración en el sentido señalado en las bases; además, en el supuesto que dio lugar a la investigación de esta Institución, en una de las convocatorias, el proceso selectivo ya había comenzado. De forma que existía una voluntad de la citada Administración, manifestada con la publicación de las bases, que la vinculaba y que generaba el derecho, o al menos la expectativa, para los admitidos al proceso selectivo, de conseguir el nombramiento de funcionarios y de que se celebrasen las pruebas correspondientes, por el cauce legalmente establecido.

Por estas razones, sólo acudiendo a los trámites establecidos en la ley para la revocación o anulación puede realizarse la actuación llevada a cabo por el Ayuntamiento, puesto que la obligación inicial de someterse a lo que ella misma ha previsto, en cuanto al proceso selectivo en curso, no puede dejarse sin efecto con un simple acuerdo y con la devolución del importe de las tasas ingresadas.

En consecuencia, se le recomendó, y fue aceptado por la citada Administración local, que se adoptaran todas las medidas necesarias, en el ejercicio de las potestades que tiene atribuidas por el artículo 4.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, para que las modificaciones, anulaciones, revocaciones o cualquier acto que afecte a las bases que han de regir los procesos selectivos de personal se realicen con sujeción estricta a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08010853).

En relación con el mismo tema, otro de los casos que dio lugar a la intervención del Defensor del Pueblo se produjo como consecuencia del

proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Isla Cristina (Huelva), para la contratación temporal de un trabajador social y un auxiliar administrativo para los equipos de atención y puesta en marcha de la Ley de Dependencia, según las bases acordadas el 14 de febrero de 2008.

En este supuesto, la indicada Administración local comunicó que el acuerdo de dejar sin efecto la contratación había obedecido a un malentendido con la Junta de Andalucía, debido a un desfase entre el personal contratado con cargo a la partida de servicios sociales de la Junta y el importe real de la subvención que finalmente se concedió.

Sobre este problema, se recordó a la Corporación que, cuando se aprueba una oferta de empleo, la misma tiene fuerza vinculante para la Administración oferente, por lo que, una vez publicada, no puede volverse atrás dejándola sin efecto por un mero acuerdo, y que la existencia de presupuesto debe comprobarse antes de convocar el correspondiente proceso selectivo. Así el apartado 1 del artículo 9 de nuestra norma fundamental dispone que los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico, y en el apartado 3 se preceptúa que la Constitución garantiza, entre otros, los principios de legalidad y de seguridad jurídica. Por su parte, del artículo 103.1 de la Constitución y del artículo 6.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se desprende que la Administración debe actuar siempre con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Y, por este motivo, se le recomendó que adoptara todas las medidas necesarias, en el ejercicio de las potestades que tiene atribuidas por el artículo 4.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, para que las modificaciones, anulaciones, revocaciones o cualquier acto que afecte a las bases que han de regir los procesos selectivos de personal se realicen con sujeción estricta a las normas de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Esta recomendación ha sido aceptada (08015632).

En otro orden de cuestiones, siguen presentándose quejas por la puntuación excesiva que en los concursos de méritos se otorga al trabajo desempeñado en la Administración convocante, sin atender a que esos cometidos son iguales a los realizados en administraciones distintas. En el caso concreto investigado, el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (Madrid) valoraba los servicios prestados en sus dependencias en el puesto de auxiliar administrativo con una puntuación de 0,50 puntos por año trabajado, mientras que los servicios prestados en cualquier otra Administración Pública distinta, o empresa privada, en el mismo puesto, se valoraron con 0,25 puntos.

En este sentido, el principio de igualdad en el acceso a las funciones y cargos públicos, consagrado en el artículo 23.2 de la Constitución, está íntimamente relacionado con los principios de mérito y capacidad que establece el artículo 103.3, que, si bien, al remitirse a los requisitos que señalen las leyes, concede un amplio margen en la regulación de las pruebas de selección de funcionarios y en la determinación de los méritos y capacidades, también implica que esta libertad está limitada por la exigencia de no crear desigualdades referidas a los principios de mérito y capacidad.

Por ello, la consideración de los servicios prestados no es ajena a lo previsto en el citado artículo 103.3 de la Constitución, ya que el tiempo efectivo de servicios puede reflejar la aptitud o capacidad del aspirante para desarrollar una función o empleo público y generar, además, en ese desempeño, unos méritos que pueden ser reconocidos y valorados por la Administración convocante (Sentencias del Tribunal Constitucional 67/1989, 60/1994, 185/1994 y 83/2000).

Concretamente, el Tribunal Constitucional, en su Sentencia 281/1993, de 27 de septiembre, establece: "La experiencia es, desde luego, un mérito, y conferir relevancia a su disfrute no sólo no es contrario

a la igualdad, sino que, en tanto que cualidad susceptible de justificar una diferencia de trato, se cohonesta perfectamente con el artículo 14 de la Constitución y es condición de obligada relevancia, en atención a criterios tales como los de eficacia en la prestación de servicios por parte de la Administración Pública. Con todo, contraría abiertamente al principio constitucional de igualdad el que en un concurso de méritos que, como el de autos, se articula alrededor de la experiencia adquirida en diversos puestos administrativos, se prime desaforadamente y de manera desproporcionada -y con la consecuencia de hacerlo determinante del resultado último del concurso- la experiencia representada por el desempeño de una determinada categoría (la de los puestos convocados) en un determinado Ayuntamiento (el convocante)".

Como se ha expresado, en las bases de la convocatoria del proceso selectivo analizado se valoraba, entre otros méritos, la experiencia profesional, otorgando esta baremación el doble de puntuación por el desempeño de puestos de auxiliar administrativo en el Ayuntamiento convocante que por el desempeño de igual función en cualquier otra Administración Pública y esta Institución considera que esta diferenciación se ha realizado sin fundamento lógico que justifique el trato desigual.

Por este motivo se recomendó al Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial que las bases de las convocatorias de procesos selectivos, al establecer la baremación de los servicios prestados dentro de la fase de concurso, no deben primar injustificadamente el desempeño de estas funciones en puestos de la propia Administración convocante. Esta recomendación no ha sido aceptada (09005804).

En cuanto a la protección de las personas con discapacidad en el acceso al empleo público, se ha informado a los afectados de la necesidad de presentar no sólo el certificado de declaración de la incapacidad sino también la petición de adaptación del tiempo antes de la realización del

examen, acompañando esta solicitud de los certificados médicos que acrediten dicha necesidad, ya que se ha observado, en algunas ocasiones, el desconocimiento de los requisitos que marca la Orden PRE/1822/2006, de 9 de junio, sobre establecimiento de criterios generales para la adaptación de tiempos adicionales en los procesos selectivos para el acceso al empleo público de las personas con discapacidad (09017190).

En otros supuestos, se han abierto investigaciones en relación con la falta de reserva de plazas para este colectivo cuando existían puestos de trabajo desempeñados temporalmente por personas discapacitadas y que, sin embargo, a la hora de cubrirlos con personal fijo no se incluían dentro del cupo correspondiente (09017941).

Por último, en materia de acceso al empleo público, se han iniciado investigaciones de oficio con distintas administraciones, con el fin de conocer las razones que llevan a primar en la normativa vigente el sistema de concurso, en las pruebas para obtener plazas en régimen de interinidad. En este sentido, se ha observado una discordancia entre las actuaciones administrativas, que tienden a formar bolsas de empleo con los aspirantes a cada cuerpo que cumplen los requisitos de nota y han superado alguna de las fases de los distintos procesos selectivos, con lo dispuesto en las normativa reguladora, que prima el concurso como sistema prioritario de selección para el personal interino (09013225 y 09013490).

Se debe tener en cuenta que la Orden APU/1461/2002, de 6 de junio, por la que se establecen las normas para la selección y nombramiento de personal funcionario interino, determina que, con carácter general, la selección se realizará mediante concurso; sin embargo la Resolución de 24 de febrero de 2009, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se establece el procedimiento de aprobación y gestión de las listas de candidatos de los cuerpos de la Administración General del Estado, cuya selección se encomienda a la

Comisión Permanente de Selección, vincula la elaboración de listas de interinos a los procesos selectivos ordinarios, produciéndose, con ello, una contradicción entre ambas normas.

Por otra parte, la Ley 7/2007, de 12 de abril, partiendo de que la selección de estos funcionarios habrá de realizarse mediante procedimientos ágiles, establece que en los nombramientos deben respetarse en todo caso los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, y que únicamente se pueden efectuar los mismos por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, siempre que se dé alguna de las circunstancias expresadas en la ley. En consecuencia, tanto el Estatuto Básico del Empleado Público como la jurisprudencia constitucional, por todas Sentencia 67/1989, de 18 de abril, pretenden impedir que el concurso tenga carácter decisivo, evitando que, en el sistema de concurso-oposición la fase de oposición carezca de relevancia.

Por ello, se solicitó informe a la Secretaría de Estado para la Administración Pública sobre la posible modificación de la Orden APU/1461/2002, en lo referente al sistema de concurso como procedimiento de selección del personal interino, contestando el citado órgano superior que, a pesar de esta norma, la selección de personal interino se realiza a través de la gestión de candidatos que marca la Resolución de 24 de febrero de 2009, de la Secretaría de Estado, de forma que sólo ante la inexistencia de candidatos en las llamadas “bolsas de trabajo”, esto es con carácter excepcional, se acude al sistema de concurso como último extremo, con el fin de agilizar el procedimiento y siempre teniendo presente que estas vacantes deben incluirse en la oferta de empleo público del año del nombramiento, salvo que se decida su amortización. No obstante se ha puntualizado que, en cualquier caso, se tendrían en cuenta las precisiones realizadas por esta Institución (09013225).

Es importante la claridad en las normas de contratación de personal interino. En este aspecto, se han recibido quejas en las que se denunciaba que determinadas administraciones no convocaban nuevas plazas para funcionarios, en concreto de auxiliar administrativo, y, sin embargo, sí publicaban listas de reserva o bolsas de empleo para la contratación interina de auxiliares administrativos, como ha sido el caso del Ayuntamiento de Camargo (Cantabria) que, una vez agotadas las bolsas de empleo formadas tras la última convocatoria realizada en el año 2002, publicó en el año 2004 las bases de unas pruebas selectivas, para la constitución de una bolsa de empleo, para la contratación interina, mediante oposición, de auxiliares administrativos, proceso que se repitió en el año 2008, aun cuando fue dejado sin efecto por no haberse negociado las bases con los representantes sindicales.

En relación con esta actuación, hay que tener en cuenta que la operatividad de las previsiones de la oferta de empleo público depende de la subsistencia de las asignaciones presupuestarias referidas a las necesidades de efectivos, que no puedan ser cubiertas por el personal existente. Por ello, si, terminado el período para el que se aprobó esa oferta, la plaza no ha sido cubierta y la Administración ya no juzga necesaria su provisión, debe justificarlo y, en tanto no lo haga, subsiste la presunción que motivó la inclusión de estas vacantes.

En este sentido, se ha hecho saber a la citada Corporación que, si bien la designación de las plazas que van a ser cubiertas por funcionarios de carrera se encuadra en el *ius variandi* que le corresponde a la Administración, en orden a la organización de sus servicios para la mejor satisfacción de las necesidades sociales, no debe olvidarse que los nombramientos de interinos deben responder a necesidades extraordinarias y de carácter urgente, que han de estar justificadas. Sin embargo, la publicación de bolsas de interinos para puestos de auxiliares administrativos realizada por el citado Ayuntamiento, sin que se hubieran convocado, por el contrario, plazas fijas, puede crear una sensación en el

ciudadano de que lo que se pretende es la temporalidad en el empleo, cuando ésta debe ser algo excepcional.

En consecuencia, un nombramiento en interinidad no puede enmascarar una situación de necesidad permanente, de forma que la verdadera finalidad de este personal ha de ser la atención de una plaza vacante en alguna de las circunstancias que marca el artículo 10 del Estatuto Básico del Empleado Público; de la misma forma que tampoco puede cesarse a un interino para que el mismo puesto lo cubra posteriormente otro funcionario interino.

Por estas razones se recomendó al Ayuntamiento de Camargo que los nombramientos de personal interino se realicen sólo y exclusivamente por razones de urgencia o necesidad justificada, y cuando se dé alguna de las circunstancias previstas en la ley. Esta recomendación está pendiente de aceptación (09001033).

Se han llevado a cabo, también, distintas investigaciones de oficio dirigidas a lograr una mayor claridad en la concordancia entre las titulaciones exigidas para el acceso al empleo público y la clasificación del personal en los distintos grupos y subgrupos actualmente vigentes.

Una de estas investigaciones, efectuada con la Secretaría de Estado para la Función Pública, del Ministerio de la Presidencia, ha venido motivada por las numerosas quejas que se han recibido demandando un cambio de cuerpo, sobre la base del grado de titulación regulado para los dos subgrupos del grupo C, y para la adscripción al grupo B, o bien por los requisitos de acceso que se exigen en las convocatorias publicadas después del Estatuto básico.

Dicho estatuto ordena a los funcionarios en cuerpos y escalas, especialidades u otros sistemas que incorporen competencias, capacidades y conocimientos comunes acreditados. De esta forma, es la

titulación exigida para el acceso la que determina, tal como dispone el artículo 76, los grupos de clasificación profesional, que quedan ordenados de la siguiente manera:

Grupo A, dividido en dos Subgrupos A1 y A2. Para el acceso a los cuerpos o escalas de este Grupo se exigirá estar en posesión del título universitario de Grado. En aquellos supuestos en los que la ley exija otro título universitario será éste el que se tenga en cuenta. La clasificación de los cuerpos y escalas en cada subgrupo estará en función del nivel de responsabilidad de las funciones a desempeñar y de las características de las pruebas de acceso.

Grupo B. Para el acceso a los cuerpos o escalas del Grupo B se exigirá estar en posesión del título de Técnico Superior.

Grupo C. Dividido en dos Subgrupos, C1 y C2, según la titulación exigida para el ingreso, esto es, título de bachiller o técnico para el C1, y título de graduado en educación secundaria obligatoria para el C2.

Sin embargo, el legislador, al igual que no ha dispuesto una entrada en vigor automática de todas las disposiciones del Estatuto Básico del Empleado Público, tampoco ha optado por una derogación automática de la normativa vigente en materia de función pública, sino que determinadas disposiciones mantendrán su vigencia "hasta que se dicten las leyes de Función Pública y las normas reglamentarias de desarrollo" y "en tanto no se opongan a lo establecido en este Estatuto".

De acuerdo con ello, entre la normativa directamente aplicable hasta la promulgación de la nueva Ley de Función Pública de la Administración General del Estado, se encuentran los preceptos del Estatuto básico que se contienen en el título V (Ordenación de la actividad profesional), salvo el capítulo III (Provisión de puestos de trabajo y movilidad). Por tanto, el artículo 76 que está dedicado a los grupos de clasificación profesional del

personal funcionario de carrera se aplica directamente desde la entrada en vigor de dicha Ley 7/2007.

Para facilitar la aplicación de esta ley se dictaron las Instrucciones, de 5 de junio de 2007, para la aplicación del Estatuto básico en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, en las que se contienen los criterios de interpretación para lograr una actuación coordinada y homogénea de los responsables de la gestión de los recursos humanos.

Según dichas instrucciones, la integración de los cuerpos y escalas en los nuevos grupos y subgrupos de clasificación es automática, si bien en las mismas se indica literalmente: "Transitoriamente, los grupos de clasificación existentes a la entrada en vigor del Estatuto se integran de forma automática en los grupos de clasificación profesional de funcionarios previstos en el artículo 76 del Estatuto, de acuerdo con las equivalencias en ellas contenidas". En este aspecto, la Administración considera que es el legislador quien debe incidir en estos aspectos.

En relación con lo anterior, parte de las quejas presentadas tiene su origen en las distintas reformas educativas realizadas, especialmente en cuanto a la regulación de los títulos de formación profesional, así el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ordenación de la formación profesional en el ámbito del sistema educativo, o el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (09010872).

Por último, en materia de acceso al empleo público, interesa destacar la queja de un ciudadano que planteaba que, tras ser firme la Sentencia de la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 15 de diciembre de 2003, por la que se anulaba el segundo ejercicio del proceso

selectivo para plazas de la categoría de auxiliar de servicios generales, correspondientes a la Oferta de Empleo Público de 1996, que ordenaba la realización de un nuevo ejercicio, todavía estaba esperando la repetición del ejercicio anulado, al haber planteado la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, tras haberse comenzado a ejecutar la sentencia con el nombramiento de un nuevo tribunal, un incidente de ejecución (09008572).

17.1.2. Provisión de puestos de trabajo y movilidad

Se han recibido quejas sobre la forma de cobertura de las vacantes o, incluso, por la ausencia de publicación de las mismas. En este último aspecto se debe resaltar el caso planteado en la Dirección Provincial de Ávila del Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE), en la que el puesto de director llevaba vacante desde hacía más de cinco años.

El Director General del SPEE señaló al respecto que esta ausencia se había cubierto, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa existente sobre delegación de competencias, que, en caso de vacante, ausencia o enfermedad de los directores provinciales, señala a los subdirectores provinciales para el desempeño de estas funciones.

Se añadía, además, que dificultaba el nombramiento de titular el hecho de que el procedimiento de cobertura de esta vacante fuera a través del sistema de libre designación, al tratarse de puestos de especial responsabilidad y confianza, correspondiendo la facultad de nombramiento al Ministro, con informe del Delegado del Gobierno, pero que, en criterio del citado centro directivo, la atención al ciudadano había estado garantizada y no había existido repercusión negativa en el servicio público.

No obstante estas argumentaciones, debe partirse, por una parte, de que la sustitución opera solamente para los supuestos específicamente previstos por la norma para los casos de vacante, ausencia o enfermedad de los directores provinciales y, por otra, ha de estarse al carácter irrenunciable de la competencia, que debe ejercerse, precisamente, por los órganos que la tengan atribuida, de forma que el ejercicio de las actividades o cometidos de director provincial han de ser realizados por el funcionario titular, salvo las sustituciones de las citadas situaciones, que habrán de tener una duración limitada en el tiempo.

En el caso planteado, si bien quedaba dentro de la potestad de autodeterminación de la Administración la distribución de su personal conforme a criterios de eficacia y eficiencia, una vez determinadas las necesidades a través de la organización de los servicios y de la aprobación de las correspondientes relaciones de puestos de trabajo, la no cobertura de las plazas debe obedecer a razones fundadas para la mejor prestación del servicio público en su conjunto.

Por el contrario, a nuestro juicio, la vacancia de un puesto de director provincial, durante un período tan dilatado de tiempo como cinco años, resta credibilidad a la política de selección de personal, sin que obste el hecho de que su cobertura sea a través del sistema de libre designación, sino más bien todo lo contrario, puesto que, siempre con el respeto de los principios de mérito y capacidad, y a diferencia del concurso en que están tasados o predeterminados los requisitos que han de decidir el nombramiento, en el sistema de libre designación, la Administración tiene reconocida una amplia libertad para decidir, a la vista de las singulares circunstancias existentes en el puesto de cuya provisión se trate, como son los requisitos de los candidatos que, desde la perspectiva de los intereses generales, resulten más idóneos para el mejor desempeño del puesto de trabajo.

Por estas razones se recomendó a la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal que no se dilataran los procesos de selección de personal, incluidos los de los puestos de especial responsabilidad; estando esta resolución pendiente de aceptación por parte de la Administración (08021896).

Preocupa también a los empleados públicos la escasez de concursos de traslados o el hecho de que en algunas administraciones se oferten los puestos vacantes a los funcionarios de nuevo ingreso en lugar de ofrecerlos, en primer lugar, a los que tienen ya antigüedad en la Administración. En este último aspecto, hay investigaciones abiertas (09005514 y 09013526).

En otro orden de cuestiones, siguen planteándose quejas en relación con las comisiones de servicio, no solo por su utilización excesiva, en el sentir de los empleados públicos, sino también por el hecho de que, en los concursos de traslados, se compute como mérito el tiempo desempeñado en estas comisiones.

No obstante, muchos de los escritos presentados ante esta Institución sobre esta cuestión carecían de datos debidamente contrastados, de forma individualizada, que permitan el inicio de una investigación, a los efectos de comprobar el respeto del límite temporal de estas comisiones, así como el resto de requisitos exigidos por la legislación vigente. Por este motivo, se ha solicitado a los interesados la concreción de sus quejas, a fin de poder estudiar la posibilidad de una intervención (09015226, entre otras).

17.1.3. Derechos y deberes del empleado público

La conciliación de la vida familiar y profesional sigue siendo objeto preferente de investigación para esta Institución, a través de las quejas

que presentan los empleados públicos. En este sentido se ha observado que las administraciones públicas realizan diferentes interpretaciones de la normativa vigente y no siempre en beneficio de sus empleados.

Así, la problemática existente se agrava en aquellos supuestos en que los empleados tienen un turno horario de carácter rotatorio, lo que en la práctica hace que pierdan efectividad las medidas de conciliación existentes. A título de ejemplo, puede citarse el caso de una empleada pública destinada en la Consejería de Fomento de la Junta de Extremadura, cuyo trabajo se desarrollaba, alternativamente, en turnos de mañana y de tarde, y que, tras el nacimiento de su hijo, solicitó una reducción de jornada por guarda legal.

Ante esta solicitud, la citada Administración le concedió la reducción de jornada en un tercio, percibiendo el 60 por 100 de sus retribuciones íntegras, pero sólo en cuanto a la jornada de mañana, sin pronunciarse sobre la petición relativa al turno de tarde. La interesada solicitó la aplicación del sentido positivo del silencio administrativo, lo que desestimó la Administración. En este supuesto, el Defensor del Pueblo ha tenido que suspender la investigación al haberse interpuesto un recurso en vía contencioso-administrativa (09008747).

La reducción de jornada presenta también dificultades, en lo que se refiere al momento preciso de su finalización. En este aspecto, se está tramitando en esta Institución la queja de una empleada pública que, tras una reducción de jornada por guarda legal, solicitó reincorporarse a la jornada normal de trabajo con efectos de 27 de junio de 2009. No obstante, la Consejería de Administración Autonómica de la Junta de Castilla y León le denegó la petición de reanudación de la jornada completa en la citada fecha, por coincidir con un día no laborable. La interesada se incorporó el 29 de junio, recibiendo, posteriormente, el Acuerdo que fijaba su vuelta para el 1 de julio, sin que se le abonaran los días trabajados en junio (09014979).

Se han presentado también quejas relativas a las diferencias existentes sobre la duración del permiso de paternidad, actualmente de solo 15 días en el ámbito de la Administración General del Estado, cuando la disposición adicional sexta de la Ley 8/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2009, ha ampliado a 20 días la suspensión del contrato de trabajo por paternidad prevista en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (09001717).

En otro orden de cuestiones, la escasa o nula movilidad entre administraciones o la difícil obtención de un traslado por motivos de salud sigue motivando la presentación de quejas ante esta Institución.

Se ha observado que, pese a lo dispuesto en el artículo 84 del Estatuto Básico del Empleado Público, sobre la movilidad del personal entre administraciones públicas, así como de la regulación de la situación de servicio en otras administraciones, hay gobiernos autonómicos que no permiten el desempeño de sus puestos de trabajo por personal proveniente de otra Administración, exigiendo para ello la superación de un proceso selectivo en la comunidad autónoma, como ha ocurrido en el caso de la Junta de Andalucía, que se ha mostrado renuente a aceptar el criterio de esta Institución de que deben desarrollarse los oportunos convenios, ya que, si bien el Estatuto Básico del Empleado Publico regula la movilidad voluntaria entre administraciones públicas, contemplando el establecimiento de medidas de movilidad interadministrativa, preferentemente mediante convenios, a través de la Conferencia Sectorial u otros instrumentos de colaboración, de acuerdo con el apartado 2 de la disposición final cuarta del propio estatuto, estas medidas no producirán efectos hasta la entrada en vigor de las leyes de función pública que se dicten en desarrollo del mismo.

Por este motivo, esta Institución, dada la preocupación que muestran los ciudadanos afectados, mantiene abierta la investigación y ha solicitado información sobre los avances que se produzcan al respecto, así como sobre la previsión temporal de finalización de un borrador de desarrollo del Estatuto básico, en las materias en que resulte necesario, estando en estudio el inicio de una investigación de oficio sobre este concreto tema (09007650).

En cuanto a las solicitudes de movilidad por razones de salud, se vela por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 66 bis del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento general de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado, que establece que la movilidad por razones de salud o de rehabilitación opera previa solicitud del interesado, determinando, asimismo, respecto a los niveles de complemento de destino y específico, que éstos no pueden ser superiores a los del puesto de origen.

En algunas de las quejas presentadas no se ha apreciado que se hubieran infringido estas normas, mientras que en otras ha sido necesario el inicio de una investigación. Los problemas que se plantean son debidos bien a la justificación de los motivos para reconocer el traslado o bien a la ausencia de vacantes en los lugares solicitados (09009477, 09004895, 09017141 y 09007494).

Se han estudiado, también, casos aislados de cierta conflictividad, como el planteado por los bomberos del Consorcio Provincial de Huelva, que realizaron una acampada en protesta por la falta de medios materiales y humanos para realizar su importante labor. No obstante, en el mes de julio se llegó a un Acuerdo entre el Consorcio y los trabajadores, representados por los sindicatos CC. OO., CSIF y UGT (09010944).

Se iniciaron actuaciones, al conocer, a través de los medios de comunicación, que la plantilla de bomberos del Ayuntamiento de Madrid se había visto mermada, al parecer de forma alarmante, a pesar de los recientes anuncios sobre su progresión, pues en los dos últimos años se habían jubilado 140 profesionales.

Del informe remitido por la Corporación municipal se desprendía que no había una escasez de efectivos en la plantilla, a pesar de la aprobación del Real Decreto 383/2008, de 14 de marzo, por el que se establece el coeficiente reductor de la edad de jubilación en favor de los bomberos al servicio de las administraciones y los servicios públicos, señalando que su cobertura se estaba llevando a cabo con las nuevas incorporaciones de la oferta de empleo público de 2008 y de 2009 (09005693).

Asimismo, esta Institución ha iniciado, a finales del año 2009, una investigación de oficio con la Comunidad de Madrid, ya que se había tenido conocimiento de que la plantilla de bomberos podría verse disminuida en el año 2010, pues quedarían 321 puestos vacantes que, al parecer, no iban a ser cubiertos por falta de presupuesto, lo que podría poner en peligro las salidas hacia los municipios más alejados, ya que, de los 18 parques de bomberos, 11 están en el área metropolitana, lo que aumentaría los tiempos de respuesta a 40 o 45 minutos en las localidades limítrofes de la región (09019390).

En las quejas formuladas se han reclamado derechos de los empleados públicos y se ha denunciado el incumplimiento de sus deberes por parte de estos empleados. En este sentido, hubo que recordar a la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía el deber legal que le incumbía, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de regir su actuación por los criterios de eficiencia

y servicio a los ciudadanos, no debiendo repercutir sobre éstos las deficiencias que pudieran existir.

En uno de los casos planteados se hacía referencia a la deficiente información telefónica que se prestaba, a juicio de la promotora, en el Área de Trabajo, Asuntos Sociales y Migraciones de la Subdelegación del Gobierno en Sevilla, al trato incorrecto recibido por parte de los empleados públicos, así como a las esperas de hasta seis horas para ser atendidos, que se agravaba al afectar, en su mayoría, a personas de la tercera edad y enfermos. La Administración justificó la existencia de estos problemas por la falta de medios materiales y personales, por lo que se le ha formulado un recordatorio de deberes legales que está pendiente de contestación (09001851).

17.1.4. Retribuciones de los empleados públicos

Como no podía ser de otra manera, la preocupación económica también ha tenido su reflejo en las quejas formuladas por los empleados públicos, que han ido desde el interés por un aumento retributivo a la desproporción de las retribuciones previstas en las relaciones de puestos de trabajo, particularmente en cuanto al complemento específico.

En este último aspecto, se investigó la Relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento de Bullas (Murcia), ya que se había denunciado que el complemento específico asignado al jefe de negociado de registro general e información, o al técnico electricista, era superior al que correspondía a las plazas de Secretario e Interventor.

En el caso planteado debe partirse de que el complemento específico está destinado a retribuir las condiciones particulares de algunos puestos de trabajo en atención a su especial dificultad técnica, dedicación, responsabilidad, incompatibilidad, peligrosidad o penosidad, tal como

dispone el artículo 4.1 del Real Decreto 861/1986, de 25 de abril, por el que se establece el régimen legal de retribuciones de los funcionarios de la Administración Local. Se trata, por tanto, de una retribución discrecional, pero referenciada al puesto de trabajo realmente desempeñado, cuyas características determinan la decisión de la Administración para su atribución, cuantificándose en función de aquéllas y de los conceptos que éste implica en su contenido normado. Ahora bien, esto no quiere decir que la Administración o las mesas de negociación gocen de un apoderamiento arbitrario para la valoración de los puestos y la cuantificación de los específicos asignados.

Por esta razón, si bien corresponden a la Administración las facultades de auto-organización, tanto para la definición de cada puesto, como para valorar las condiciones en orden a su desempeño, es necesario que estas valoraciones estén motivadas y sean adecuadas a las circunstancias de cada puesto de trabajo (08002887).

En cuanto a las relaciones de puestos de trabajo (RPT) también se han iniciado investigaciones por la reticencia de algunas administraciones a aprobarlas, supliéndolas con los catálogos de puestos de trabajo. Así se mantiene por algunas entidades locales que la relación de puestos de trabajo no es el único instrumento organizativo legal, permitiendo la normativa básica estatal estructurar la organización a través de estas relaciones o de otro instrumento organizativo similar, como ha sido el caso del Ayuntamiento de Ceutí (Murcia).

En esta materia, tal como se le indicó a la citada Corporación local, la relación de puestos de trabajo es imprescindible para que la Administración pueda ejercer su poder de organización, aun cuando la misma ha de tener su base en la plantilla. Así, las plantillas de personal se configuran como un instrumento de carácter financiero, o presupuestario de ordenación del gasto y constituyen una enumeración de

todos los puestos de trabajo que están dotados presupuestariamente, debiendo incluir tanto a los funcionarios como al personal laboral.

Su finalidad es delimitar los gastos de personal, al relacionar todos los que se prevén para un ejercicio presupuestario, y constituye la base para habilitar la previsión de gastos en materia de personal y consignar los créditos necesarios para hacer frente a las retribuciones, por lo que su aprobación y modificación están estrechamente ligadas a la aprobación y modificación del presupuesto de la Corporación en el ámbito local. De esta forma, todos los puestos de la relación de puestos de trabajo deben corresponder a plazas de la plantilla, según marca la jurisprudencia.

No obstante, si bien se partía, en el caso analizado, de la existencia de un catálogo de puestos de trabajo, el catálogo se limita a dejar constancia de las personas que se encuentran desempeñando los puestos de trabajo en el momento de su aprobación y deben ser las relaciones de puestos de trabajo, con su contenido mínimo y obligatorio de necesaria observancia, las que determinen, en uso de la potestad de autoorganización, las características esenciales de cada puesto, que permitan identificar y distinguir las tareas asignadas a cada uno de ellos dentro del organigrama administrativo.

Por ello se recomendó al Ayuntamiento de Ceutí que, previos los trámites y estudios necesarios, se procediese a aprobar la relación de puestos de trabajo, instrumento imprescindible para la organización de su estructura interna. Sin embargo, la citada Corporación ha estimado que con el catálogo de puestos de trabajo ya posee un instrumento organizativo adecuado, por lo que no ha aceptado la recomendación que le fue formulada (08013324).

En materia económica también se han detectado casos de falta de coordinación entre las distintas administraciones, como en la queja formulada por problemas en el reconocimiento, por parte de la Consejería

de Educación de la Comunitat Valenciana, de los trienios devengados en una etapa anterior de trabajo en distinta Administración, en concreto en un contrato laboral en la Universidad de Valencia (09001628).

Se deben, asimismo, destacar las quejas presentadas en relación con el Acuerdo firmado entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y los sindicatos, el 14 de noviembre de 2007, sobre las características de los puestos incluidos en la relación de puestos de trabajo, definiendo un esquema de posiciones retributivas por grupo; no obstante, al depender la aplicación en algunos apartados de su desarrollo en el marco de la Mesa Técnica de Seguimiento del Acuerdo, la Administración consideró que no todas las modificaciones previstas eran automáticas y que algunas requerían para su aplicación la previa negociación con las organizaciones sindicales firmantes del Acuerdo (09001698, entre otras).

En el ámbito de la AEAT, la reorganización del Servicio de Vigilancia Aduanera ha motivado, igualmente, la presentación de quejas por parte de los afectados. Sin embargo, en esta materia, la citada Administración ha actuado adecuando sus estructuras orgánicas a las circunstancias cambiantes de la acción pública, lo que, a nuestro juicio, legitima su decisión unilateral de organización (09008360).

17.1.5. Acoso laboral

Se han recibido quejas motivadas por conductas de acoso laboral o conflictos, que los interesados viven como un hostigamiento a su labor y a su persona.

En relación con la situación denunciada por un funcionario del cuerpo técnico, Escala de Ingeniería Técnica de Obras Públicas, de la Comunidad de Murcia por una posible situación de acoso laboral. La

información aportada permitió establecer una supuesta falta de asignación de tareas y, por tanto, de ocupación efectiva, durante un período y la necesidad de iniciar una investigación sobre la situación laboral del afectado, ante la falta de contestación a sus denuncias.

Respecto a otras conductas, se hacía mención a la encomienda de actividades inusuales, a un trato personal inadecuado y a la apertura de actuaciones disciplinarias, que habrían permanecido abiertas y sin la tramitación y conclusión exigidas en el procedimiento.

La investigación realizada permitió deducir, desde una perspectiva conjunta que permitiera observar las actuaciones de los distintos órganos intervinientes, para comprobar la realidad, o no, de la falta de ocupación efectiva del trabajador, la falta de una actuación eficaz y eficiente en la averiguación de los hechos y, en definitiva, la ausencia de una voluntad rigurosa de atender las diversas recomendaciones formuladas sobre la precariedad de la situación laboral del interesado, denunciada reiteradamente sin resultado. Esta actitud no parecía compatible con las pautas que deben seguirse en la vigilancia y protección de la seguridad y salud laboral, exigidas en el artículo 14 y siguientes de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, a los funcionarios y trabajadores de esa Administración Pública, en este supuesto concreto.

Por ello se formularon a la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Región de Murcia una recomendación y una sugerencia, a fin de que, conforme a las facultades otorgadas a la Inspección General de Servicios por el Decreto de la Región de Murcia 43/1997, de 27 de junio, por el que se regulan las competencias, funcionamiento y organización de la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma de Murcia, se acordase llevar a cabo una inspección de la actuación denunciada, sobre una posible falta de asignación de tareas y de ocupación efectiva, en su puesto de trabajo, del promotor de la queja y que, de determinarse su existencia y la falta de

fundamento jurídico de la misma, se delimitasen las responsabilidades a las que hubiere lugar a través de los procedimientos legalmente establecidos, bien acordando la realización de una inspección extraordinaria, de las consignadas en el apartado 3.º.b) del artículo 7.º de la norma indicada o en el apartado 4.º del mismo precepto, o bien mediante los mecanismos de actuación que se entendieran más adecuados para esa labor de averiguación.

Por último se sugería que, de no haberse efectuado, se diera contestación a lo formulado por el interesado, de acuerdo con el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Ambas resoluciones han sido aceptadas (07008030).

17.2. Personal estatutario de los servicios de salud

Garantizar la prestación de una asistencia sanitaria eficiente y de calidad conforme al modelo organizativo del Sistema Nacional de Salud, concebido con un funcionamiento armónico, coordinado y solidario, como lo configura la Ley General de Sanidad, exige, además del desarrollo de la normativa propia del personal al servicio de este sector de la actividad administrativa, actuaciones de las administraciones públicas sanitarias acomodadas a los citados criterios uniformes de funcionamiento.

Bajo estas premisas, se han finalizado las actuaciones desarrolladas de oficio por el Defensor del Pueblo con los distintos servicios de salud y con el Ministerio de Sanidad y Consumo, a través de la gestión encomendada al Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA), a las que se aludía en el anterior informe parlamentario, sobre el reconocimiento y el abono de trienios al personal estatutario temporal.

Así, la Comunidad Foral de Navarra, en consonancia con la solución favorable adoptada para el personal estatutario adscrito al resto de

servicios de salud del Sistema Nacional, salvo Madrid, y al INGESA, mediante Decreto Foral 68/2009, de 28 de septiembre, por el que se regula la contratación de personal en régimen administrativo en las administraciones públicas de Navarra, y conforme a la disposición adicional tercera, dispuso que las administraciones públicas de Navarra abonaran de oficio al personal contratado en régimen administrativo el premio de antigüedad correspondiente a los servicios prestados, con efectos económicos desde la entrada en vigor del citado decreto. Mediante esta norma reglamentaria, se ha resuelto la cuestión planteada para el citado personal del Servicio Navarro de Salud/Osasunbidea (08005980).

Por el contrario, la Comunidad de Madrid, a la que se le formuló una recomendación, anunciada en el anterior informe parlamentario, para que, de acuerdo con la previsión establecida en el artículo 25.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, procediera al reconocimiento y al abono de trienios al personal estatutario temporal de ella dependiente, no ha aceptado la citada resolución, considerando la primacía del principio de especialidad en la aplicación del artículo 44 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto marco del personal estatutario de los servicios de salud, que excluye del abono de trienios al mencionado personal estatutario temporal, en tanto no se declare su inconstitucionalidad, por el coste que, además, representa en materia de personal, lo que supone, sin duda, una distorsión del sistema.

Se debe dejar constancia de nuestra disconformidad con el rechazo de esta recomendación, así como de la razón de nuestra discrepancia con esta decisión, que implica una falta de concordancia con el tratamiento y retribución de la antigüedad imperante en el resto de los servicios del Sistema Nacional de Salud, ya que el Gobierno de Madrid mantiene una distinta aplicación de la normativa vigente, que produce una desigualdad no justificada en materia de retribuciones, en relación con el resto de las comunidades y ciudades autónomas, por lo que, a juicio de esta Institución, con esta actitud, se resiente el principio de igualdad y los

criterios que deben informar un funcionamiento coordinado, cohesionado y armónico, aunque autónomo, de los distintos servicios de salud que conforman el Sistema Nacional (08005978).

En esa línea, se debe traer a colación, como en precedentes informes anuales, la desigual aplicación, respecto del tratamiento más beneficioso otorgado en otros servicios de salud, del complemento retributivo previsto en el artículo 151 del Estatuto jurídico del personal sanitario no facultativo, para los casos de jubilación anticipada de algunas categorías profesionales de personal estatutario, conforme a la interpretación que hizo el Tribunal Supremo en su día, y la posibilidad de adopción, como se ha hecho en otras comunidades autónomas, de un criterio distinto al mantenido por el Gobierno de Aragón en relación con este problema, al considerar que el carácter variable del complemento hace que este decrezca a medida que la pensión de jubilación se revaloriza, con el perjuicio económico que ello conlleva para los afectados.

Si bien la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto marco, derogó el Estatuto de Personal Sanitario no Facultativo, se excepcionó su artículo 151, referido al complemento de pensión de este colectivo, precepto cuya aplicación genera esta problemática.

La extensión de ese criterio interpretativo no fue uniforme en los centros sanitarios del extinguido Instituto Nacional de la Salud (INSALUD), ni tampoco, como se ha expresado, en la Comunidad Autónoma de Aragón, lo que ya motivó que, en el año 2004, el Defensor del Pueblo recomendara al Ministerio de Sanidad y Consumo que se facilitase información suficiente a los afectados sobre los efectos de la opción por esa jubilación anticipada, por el riesgo de que, al revalorizarse las pensiones, se redujese en la misma proporción el complemento asignado en el momento de la jubilación y que se trasladase el contenido de nuestra recomendación a las comunidades autónomas.

Con posterioridad, tras comprobar lo gravoso de esta decisión de regularización para los afectados, que vieron súbitamente reducidos sus ingresos periódicos, se alcanzó un acuerdo sobre la reposición del complemento de pensión, asignando, como incremento o reposición del mismo, una cantidad mensual equivalente en cada caso al 90 por 100 de la que había sido deducida, como consecuencia de dicha regularización, en tanto que, a partir del año 2007, el complemento de pensión, incrementado o repuesto en la forma indicada, se vio reducido, como se ha expresado, en igual porcentaje al de la revalorización de la pensión principal.

No obstante, Aragón ha comunicado que no va a modificar su criterio, por lo que se le ha expresado, nuevamente, nuestra disconformidad con la posición sostenida de forma reiterada por esta Administración autonómica, contraria a efectuar un cambio al respecto, como se ha hecho, en su momento, con otras comunidades, que habían mantenido el mismo criterio restrictivo para los intereses de los pensionistas que habían optado por esta modalidad de jubilación anticipada (06038546).

En lo que afecta a la generalidad de este personal, se han concluido las actuaciones relativas a la investigación de oficio sobre la violencia hacia los profesionales en el ámbito sanitario.

Aunque de la información obtenida se deduce la continuidad en las líneas de actuación emprendidas en las distintas administraciones sanitarias, para la prevención y el tratamiento de esta problemática laboral, a la que se aludió extensamente en el anterior informe parlamentario, se debe dejar constancia de la preocupación del Defensor del Pueblo por esta cuestión, al haber constatado la incidencia real y frecuente de la violencia laboral en este medio, de mayor o menor gravedad. Puesto que la misma se proyecta sobre las relaciones que se establecen en la asistencia sanitaria entre los profesionales, los pacientes

y los usuarios, es aconsejable una vigilancia continuada en el tiempo de esta problemática (06048639, 06048644, 06048645 y otras).

Otro asunto de interés, sobre el régimen jurídico del personal estatutario, que no está resuelto y cuya investigación continúa, es el referido a la posibilidad de hacer efectiva la jubilación parcial prevista en el artículo 26.4 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco.

En la información disponible se hacía mención a la disposición adicional séptima de la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social, en la que se establece que el Gobierno, en el plazo de un año, presentará un estudio sobre las modalidades de la jubilación anticipada y parcial de los empleados públicos que aborde la aplicación de la normativa reguladora, contemplando la realidad específica de los diferentes colectivos afectados, que incluirá al personal estatutario de los servicios de salud.

Este estudio debe garantizar que no se generen, por una aplicación mecanicista, problemas de sostenibilidad a los sistemas de protección social y la homogeneización, en términos equiparables, de los diferentes regímenes.

Se destacaba, por la incidencia que pueda tener en la cuestión planteada, que la disposición adicional sexagésima segunda de la Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2009, bajo la rúbrica de "armonización de regímenes de los funcionarios públicos", disponía que el Gobierno, previa negociación con las organizaciones sindicales en la Mesa del Diálogo Social para el seguimiento y desarrollo del Pacto de Toledo, propondría en el plazo de seis meses las medidas legales necesarias, en orden a continuar el proceso de armonización del Régimen de Clases Pasivas del Estado con el Régimen General de la Seguridad Social.

Para dar cumplimiento a tal mandato, se constituyó, en el ámbito de Clases Pasivas, un grupo de trabajo, cuyo cometido se circunscribe al estudio de la regulación vigente en materia de pensiones de los funcionarios públicos –excluyendo otras prestaciones, como, por ejemplo, las gestionadas por el Mutualismo Administrativo-, así como a la propuesta de las medidas que permitan avanzar en el expresado proceso de armonización.

Una vez conocido el resultado de dicho estudio, se abordará el problema, con el objetivo, como se ha explicado, de armonizar, en este aspecto, el Régimen de Clases Pasivas y el General de la Seguridad Social, teniendo en cuenta que los funcionarios pertenecientes al primero de los citados regímenes se cifran, aproximadamente, en 985.000 efectivos, de un total de 2.600.000 empleados públicos (un 38 por 100).

En consecuencia, mediante Resolución comunicada de fecha 28 de enero de 2009, se creó un Grupo de expertos para el estudio y definición de las principales medidas armonizadoras, con objeto de que el mismo elabore y eleve al Gobierno, en el mencionado plazo de seis meses, un informe en el que se pongan de manifiesto la situación actual y las posibles líneas de actuación que permitan avanzar en aquella armonización.

No obstante, sobre esta materia ha de reseñarse el contenido de la Sentencia de 22 de julio de 2009, dictada en unificación de doctrina por el Tribunal Supremo, en la que, desestimando el recurso de casación interpuesto, se razonaba la necesidad de que se procediera al desarrollo reglamentario de esta forma de jubilación y a su aplicación al personal estatutario de los servicios de salud, que tiene un régimen jurídico propio distinto del de otros trabajadores, en cuanto a la prestación de servicios. La necesidad de que se produzca un desarrollo normativo de este precepto fue ratificada por la citada Ley 40/2007, de 4 de diciembre (07006324).

En otro orden de cosas, sobre cuestiones relativas a las condiciones de trabajo del personal estatutario, se ha investigado la situación de desigualdad del personal femenino de enfermería adscrito a la Administración autonómica de la Comunitat Valenciana, que realiza guardias de atención continuada, en relación con las facultativas, que sí ven compensada con un complemento salarial la diferencia que se produce en sus retribuciones, cuando la mujer trabajadora, durante los meses anteriores al parto, solicita la exención de la realización de guardias por el riesgo para la maternidad, conforme a la normativa vigente, que, en este último caso, se traduce en la percepción de un complemento para paliar la minoración del subsidio indicado, que se calcula sobre la base del 100 por 100 de la base reguladora del mes anterior al inicio del descanso.

Esta situación no ha sido contemplada para las enfermeras con igual riesgo laboral, lo que supone una pérdida de su poder adquisitivo durante su descanso maternal, derivado, única y exclusivamente, del hecho de ser mujer, por lo que es preciso tener en cuenta, según se expresaba en la queja, que la prohibición de discriminación abarca tanto los supuestos de tratamiento peyorativo, como el mantenimiento de "diferencias" fundadas en la concurrencia de circunstancias que tengan relación directa con el sexo, como sucede en el caso del embarazo, factor diferencial que, por razones obvias, incide de forma exclusiva sobre las mujeres.

La Consejería de Sanidad confirmó, al respecto, que se fijaba en el descanso por maternidad una cantidad complementaria, calculada sobre una media de horas de guardia, que compensaba el hecho de que durante los meses anteriores al parto se hubiese solicitado la exención de la realización de las mismas, pero únicamente para el personal facultativo. Al resaltarse esta desigualdad de trato, que no obedecería a ninguna razón objetiva, la Administración puso de manifiesto, que, analizado el asunto

en profundidad y teniendo en cuenta las consideraciones del Defensor del Pueblo, así como la recomendación formulada por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana sobre el mismo asunto, se habían iniciado las actuaciones precisas para corregir la posible situación discriminatoria, mediante la adopción de un Acuerdo del Consell. Las necesarias modificaciones reglamentarias se encuentran en trámite de ejecución (08003761).

En referencia también a las condiciones concurrentes en la prestación laboral, se planteó la situación de una enfermera del Instituto Psiquiátrico José Germain en Leganés (Madrid), que ponía de manifiesto su condición de trabajadora gestante, habiendo iniciado la tramitación del expediente sobre evaluación de riesgos durante el embarazo y solicitado el reconocimiento de la prestación correspondiente a cargo del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), toda vez que, a su criterio, el trabajo en la unidad de psiquiatría elevaba el riesgo por las frecuentes agresiones de los pacientes.

La evaluación y el reconocimiento, en su caso, de la citada prestación, correspondía a la Mutua aseguradora concertada. Sin embargo, la solicitud no había sido resuelta expresamente con los efectos que ello determinaba.

La Viceconsejería de Asistencia Sanitaria de la Comunidad de Madrid significó que, solicitada la adecuación del puesto de trabajo, la Dirección de Enfermería de su centro sanitario comunicó la imposibilidad de atender esta petición, en razón a que todas las unidades de hospitalización son psiquiátricas y conllevan en mayor o menor grado las mismas situaciones de riesgo.

Por su parte, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ubicado en el Hospital Severo Ochoa emitió informe en el que se hacía constar que la interesada no era apta, temporalmente, durante el tiempo de gestación

para el desarrollo de su trabajo habitual. Con ello se remitió al INSS la declaración empresarial de riesgo durante el embarazo, en la que se hacían constar las actividades y las condiciones del puesto de trabajo, el riesgo especifico de agresiones que la compareciente podía sufrir por parte de los pacientes ingresados, así como que no existía en el centro otro puesto de trabajo compatible con su estado.

Finalmente y en relación con la solicitud de subsidio durante el embarazo, la Mutua aseguradora concertada, en el ejercicio de la facultad de gestión que tiene reconocida conforme al artículo 135 del Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, comunicó el reconocimiento del derecho a la prestación correspondiente, por lo que esta Institución consideró que se había visto atendida la solicitud, pendiente, en su momento, de resolución, de acuerdo con la legislación vigente en materia de Seguridad Social y prevención de riesgos durante el embarazo (09005097).

En otro caso, una enfermera adscrita al Complejo Hospitalario de A Coruña, exponía su desacuerdo con la actuación de la Administración sanitaria de la Comunidad de Galicia en relación con su situación profesional y con su capacidad laboral.

La afectada señalaba que prestaba su labor profesional, desde hacía más de veinte años, en la sanidad pública y en dicho centro hospitalario y que, debido a las secuelas de una dolencia grave y a un tratamiento médico oncológico, había visto limitada su capacidad laboral, pero que estas limitaciones no se estarían teniendo en cuenta en el puesto de trabajo que actualmente desempeñaba en el Servicio de Cirugía General.

El citado puesto le suponía un trabajo a turnos, el levantamiento habitual de pesos y la movilización de pacientes en el posoperatorio

inmediato; actuaciones que le habrían sido expresamente desaconsejadas, por el riesgo que suponían para su salud.

Además, se habría obviado, en este caso, la reglamentación que regula la adscripción de puestos de trabajo a trabajadores especialmente sensibles a riesgos laborales, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de riesgos laborales y con las normas de régimen interno sobre protección de la salud de la Consejería de Sanidad, dada la prevalencia de criterios de protección de la salud laboral sobre otros condicionamientos, como los referentes a concursos y a traslados internos.

La Administración expresó, finalmente, que se había asignado a la promotora a la Unidad de Enfermería de Medicina Preventiva, indicando que le sería adjudicado un puesto adecuado a sus problemas de salud. Igualmente se habría solicitado a la Gerencia del Complejo Hospitalario que informase sobre el puesto de trabajo adjudicado y sus adaptaciones, con el fin de dar respuesta a los requerimientos propios de su seguridad y salud (09010903).

En otro supuesto, una cocinera, personal estatutario fijo destinada en el Hospital de la Princesa, en Madrid, en el turno de trabajo de tarde, compareció mostrando su desacuerdo con la denegación de cambio de turno que había venido solicitando y poniendo de relieve que, en el año 2008, había adoptado un hijo en Etiopía y que el menor se encontraba escolarizado en el horario escolar habitual.

Debido a su turno de trabajo y a su condición de familia monoparental, no le resultaba posible convivir con el niño, ni establecer los lazos de unión y afectividad que conlleva un ejercicio responsable de sus obligaciones maternales. Estas razones le impulsaron a solicitar el citado cambio de turno que le fue denegado. No obstante, la persistencia de su precaria situación familiar y el hecho de que le resultaba de todo

punto imposible la conciliación de la vida familiar con su actual turno de trabajo le llevaron a solicitar, de nuevo, el traslado al turno de mañana, no constando una contestación expresa y motivada.

Sobre estos presupuestos, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid adelantó que la trabajadora se encontraría ya trabajando en turno de mañana, por lo que se había dado una solución favorable al problema, de forma que, en principio, con aquella medida, se contribuiría a la conciliación de su vida laboral y familiar, de acuerdo con su petición, en la misma dirección por la que abogaba esta Institución (09003344).

Se deben significar también algunas intervenciones centradas en la obligación de resolver que compete a la Administración, que determinaron la formulación de una recomendación y una sugerencia a la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Junta de Extremadura, sobre la resolución de un recurso de alzada, pendiente de contestación (08020651).

También en esa línea procede hacer mención a la reclamación de una enfermera al Ministerio de Sanidad y Política Social, a fin de que se le reintegrasen los gastos originados por la colegiación obligatoria y las cuotas abonadas al Colegio Oficial de Enfermería de los años 1998 a 2002, ya que, a pesar de haber reiterado su solicitud, no había recibido contestación a su demanda.

La citada Administración sanitaria puso de relieve en su contestación que, interpuesta demanda judicial por la afectada, se dictó sentencia que estimó la reclamación y condenó al IMSALUD y al INGESA a abonar la cantidad reclamada, circunscrita en ese proceso a los años 2000 a 2002. Interpuesto recurso de suplicación ante el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, éste acordó la incompetencia de la jurisdicción del orden social, declarando la nulidad de la sentencia.

A la vista de las indicadas actuaciones judiciales, la Administración consideró que había quedado sin efecto la reclamación previa inicialmente interpuesta y que, para continuar con el ejercicio de su acción, la interesada debería presentar nueva solicitud, por lo que se procedió al archivo del expediente.

Tras la admisión de la queja por esta Institución, el citado departamento procedió a analizar, nuevamente, el expediente administrativo, considerando que lo correcto habría sido dar a la reclamación efectuada el tratamiento de recurso de reposición, siguiendo el criterio mantenido por la Sentencia del Tribunal Supremo de 26 de enero de 1994, conforme al principio antiformalista consagrado en el artículo 114.2 de la entonces vigente Ley de Procedimiento Administrativo, de 17 de julio de 1958.

Por ello, se dictó resolución por el INGESA, declarando su derecho al abono de las cuotas del año 2001, con incremento de los intereses legales desde la solicitud inicial del año 2005, entendiendo prescritas las anteriores, por aplicación del artículo 25.1 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria (09011879).

En lo que se refiere a la relación laboral del personal estatutario, se planteó la situación de una trabajadora, que prestaba servicios en la Organización Nacional de Trasplantes con una vinculación estatutaria de carácter interino, por la denegación inicial de la excedencia por cuidado de hijo, reconocida, posteriormente, al estimarse el recurso administrativo interpuesto. Nuestra investigación se centró en las dificultades previas para que le fuera reconocida esta situación, lo que le había supuesto, además, que fuera dada de baja, que figuraba como "baja no voluntaria" en su informe de vida laboral, situación que fue denunciada ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social a los efectos procedentes. A ello se unía que, tras el reingreso, se le habían dejado de abonar sus

retribuciones y la precariedad del lugar de trabajo que se le había asignado, en una mesa en un pasillo y sin tarjeta de acceso a las oficinas.

En lo que atañe al reingreso al servicio activo, la compareciente hacía mención a la situación vivida hasta su consecución efectiva, que no había estado exenta de una fuerte controversia y de discusiones con la Secretaría General del organismo que, a juicio de la afectada, habría adoptado una actitud inapropiada en el trato debido al personal, lo que sería corolario de las actuaciones que habrían venido guiando el actuar de la Administración respecto a la situación laboral descrita.

La referida organización expresó que, conocidos los hechos, tras el cambio de la Dirección, se procedería a restablecer la relación laboral, ofreciéndole un lugar donde trabajar y unas funciones.

Con esa finalidad, se procedió al alta de la interesada en la relación de puestos de trabajo, anulando la baja no voluntaria dada anteriormente y quedando así restaurado su derecho y el de sus dos hijas a la asistencia sanitaria.

Se indicó también que la Tesorería General de la Seguridad Social había procedido a resolver de oficio la modificación de la vida laboral de la promotora, a fin de recoger la excedencia por cuidado de hijos, que no había sido incluida por la empleadora.

Igualmente, se expresó que se había procedido a la regularización de sus salarios, subsanando el daño producido y asumiendo las consecuencias de los hechos descritos, con el fin de dar la solución más adecuada a las anomalías producidas en determinados aspectos, tanto en el ámbito de la Seguridad Social como respecto a las condiciones de trabajo y a la relación estatutaria mantenida con la indicada organización nacional (08017416).

17.3. Función pública docente

17.3.1. Docencia no universitaria

Las bases de los concursos de traslados de ámbito nacional y autonómico no contemplan, actualmente, medidas dirigidas a facilitar la conciliación de la vida laboral y personal, ya que no establecen criterios de baremación adecuados a las situaciones de los funcionarios o funcionarias alejados de su residencia habitual y, en su caso, de sus hijos menores de edad o de familiares necesitados de atención.

Teniendo en cuenta que la problemática expuesta afecta al conjunto de las administraciones educativas, el Defensor del Pueblo resolvió iniciar una investigación de oficio con las Consejerías de Educación de todas las comunidades autónomas y con la Secretaría de Estado de Educación, por lo que respecta a Ceuta y Melilla, con el fin de conocer las medidas adoptadas por dichas administraciones así como los acuerdos a los que pueda llegarse, en este sentido, a través de la Conferencia Sectorial de Educación.

Como contrapartida a la ausencia de medidas normativas en los concursos de traslados, el Ministerio de Educación y algunas comunidades autónomas, a través de los informes preceptivos enviados, han mencionado que existen cauces para la solución de esta problemática, mediante la concesión de comisiones de servicios, por causas de índole social o de salud, por motivos humanitarios o por razón de violencia de género. Salvo en este último supuesto, a juicio de esta Institución, habría que favorecer la movilidad, en estos casos, a través del derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

En consecuencia, considerando que se debe fomentar una armonización de las responsabilidades laborales y familiares y avanzar en el camino de la igualdad de oportunidades, se ha formulado a todas las

administraciones educativas citadas una recomendación para que, en el desarrollo reglamentario de las bases del régimen estatutario de la función pública docente no universitaria, en lo que respecta a los concursos de traslados de ámbito estatal, se incluyan supuestos de carácter reglado en los baremos de prioridades para la adjudicación de destinos, a fin de facilitar el derecho a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los funcionarios docentes.

Igualmente, se ha recomendado que se adopten medidas de contenido normativo, para facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal del profesorado, en los procesos de movilidad, incorporando y concretando supuestos reglados de baremación en las comisiones de servicio y en otros procedimientos de provisión, para dar una respuesta a las dificultades derivadas de la ocupación, provisional o definitiva, de plazas alejadas de la residencia habitual del funcionario con familiares dependientes a su cargo (09005566 y otras).

Continuando con los problemas que se derivan de la movilidad del profesorado no universitario, se ha recibido queja de una profesora técnica de formación profesional, con destino definitivo en la Comunidad de Madrid, que venía solicitando, desde hacía varios años, una comisión de servicios en Cantabria, que se le denegaba, pese a que su marido, también profesor, padece una enfermedad neurológica crónica que le dificulta la movilidad y que le ha causado trastornos adaptativos, por lo que precisa de cuidados permanentes, que ella sólo le podía prestar, si se le concedía el traslado a la citada comunidad autónoma.

Frente a esta negativa, la interesada solicitó una comisión de servicios por razones humanitarias, que le fue, finalmente, concedida para el curso 2009-2010 en un Instituto de Enseñanza Secundaria de Santander, que la promotora había especificado como preferente (09008697).

En relación con las denuncias de acoso laboral en el ámbito educativo no universitario o de actuaciones que pueden causar los mismos efectos, se ha expresado siempre a los afectados el máximo respeto y consideración por las situaciones personales que puedan estar padeciendo los ciudadanos que acuden al Defensor del Pueblo, como consecuencia de estas situaciones.

Pueden existir actuaciones de superiores o de compañeros que, aun cuando no entren en el tipo penal o administrativo-disciplinario de acoso laboral, producen efectos similares. Esta Institución es consciente de ello y considera que estos conflictos deben ser objeto de un debate profundo por parte de las administraciones competentes y del legislador, a quien corresponde, en primera instancia, resolver estas cuestiones y adaptar las normas vigentes a una realidad social en permanente transformación.

Las quejas que se reciben como consecuencia de conductas de acoso laboral o equiparables son una referencia indicativa para el tratamiento y la prevención de estas situaciones y se trabaja sobre ellas de forma constante, como ha quedado reflejado en anteriores informes parlamentarios anuales, en los que se ha insistido sobre la necesaria implicación de los poderes públicos en el establecimiento de medidas de control y prevención de estos riesgos laborales y psicosociales (09001155).

En el ámbito educativo de la Comunidad de Castilla y León, una profesora de enseñanza secundaria ha cuestionado la negativa de su solicitud de concesión de reducción de jornada o de sustitución parcial de la jornada lectiva por actividades de otra naturaleza, sin disminución de sus retribuciones, al haber cumplido 55 años de edad.

La citada Administración ha expresado que se han adoptado medidas que suponen un avance sobre lo que está legislado en otras comunidades autónomas, como son: la jornada laboral de 35 horas semanales, con 24 horas lectivas en las etapas de educación infantil y

primaria, y 17 horas lectivas en el resto de etapas y un permiso parcialmente retribuido, entre otras. El Gobierno de Castilla y León ha afirmado que el profesorado de los centros públicos de esta comunidad disfruta de mejoras que no se han concedido en otras comunidades autónomas y que afectan a todos los trabajadores y no sólo a los mayores de 55 años.

Finalmente, se ha indicado que las medidas solicitadas por la compareciente no tienen el carácter de norma básica, según se establece en la disposición final quinta de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, pero que están siendo valoradas por dicha Administración educativa, sin perjuicio de que esta materia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.1.m) de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, deba ser objeto de negociación con las diferentes organizaciones sindicales del sector de enseñanzas no universitarias (09001588).

Respecto a las dificultades que se presentan para el acceso al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, un ciudadano considera discriminatorio que, siendo técnico superior en desarrollo de productos electrónicos, en sistemas de regulación y control automático, así como en sistemas de telecomunicación e informáticos, no pueda opositar al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional en electrónica.

La Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional ha expresado, en relación con esta queja, que se está procediendo a la revisión de las titulaciones de formación profesional. Como consecuencia de dicha revisión se fijarán las atribuciones docentes, dentro de las especialidades del profesorado existentes, sin perjuicio de que pudieran contratarse profesores especialistas, en los términos actualmente regulados por el artículo 95 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en el que se explicita que, excepcionalmente, para

determinados módulos se podrá incorporar, como profesores especialistas, atendiendo a su cualificación y a las necesidades del sistema educativo, a profesionales, no necesariamente titulados, que desarrollen su actividad en el ámbito laboral. Dicha incorporación se realizará en régimen laboral o administrativo, de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación (09005695).

A través de una queja, se ha tenido conocimiento del presunto retraso de la Administración educativa de Andalucía en nombrar a los sustitutos del profesorado docente no universitario, cuando se producen bajas laborales.

Parece ser que, aunque las sustituciones deben realizarse en el plazo de 48 horas, determinados alumnos se habrían encontrado sin profesor durante semanas e incluso durante meses, con la consiguiente interrupción del proceso educativo.

La Administración educativa ha informado al respecto de que el procedimiento de comunicación de las bajas por enfermedad se efectúa a través de las respectivas Delegaciones Provinciales de Educación, que analizan cada caso y que la Consejería de Educación dispone de un programa informático de gestión de recursos humanos que permite a las citadas delegaciones conocer, en tiempo real, la situación de la bolsa de trabajo de los aspirantes a interinidades o sustituciones, lo que hace posible, en un corto espacio de tiempo, nombrar al profesor sustituto.

Se concluye que se estaban estudiando algunas novedades en los procesos de gestión de las bajas por enfermedad del profesorado, en aras a agilizar el procedimiento de cobertura de las sustituciones, tratando de descentralizar determinadas actuaciones en la dirección de los centros educativos. Dichas modificaciones se encontraban en fase de estudio y de negociación (09006270).

En relación con las bajas por enfermedad, una trabajadora, destinada en el Instituto de Enseñanza Segundaria de Torrevieja (Alicante), ha mostrado su preocupación por la situación laboral que padece, después de haberse incorporado a su puesto trabajo, como consecuencia de que la Secretaría de Estado de la Seguridad Social consideró procedente emitir su alta médica, una vez agotada la duración máxima de la percepción del subsidio por incapacidad temporal.

La promotora acompañaba un informe del Servicio de Psiquiatría de Torrevieja, en el que se consideraba que su estado psíquico le impedía seguir trabajando y que precisaba una nueva baja laboral y, posteriormente, un cambio de puesto de trabajo.

La Consejería de Educación de la Generalitat Valenciana indicó que se había iniciado el correspondiente procedimiento, ya que el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales había recomendado un cambio de destino de la interesada para no perjudicar su estado de salud.

En este sentido, se estaban realizando gestiones para proceder al citado cambio, tras tratar el tema en la Comisión de Seguimiento de Bolsas, entendiendo esta Institución que se habían adoptado las medidas oportunas para resolver la cuestión planteada (09006955).

Una ciudadana, aspirante a participar en los procedimientos selectivos de acceso al cuerpo de maestros en la Comunidad Autónoma de Canarias, cuestionó la actuación de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, dado que, por error fue excluida en las listas provisionales, por no cumplir determinado requisito, lo que le obligó a efectuar gestiones en la sección de extranjería, cuando en realidad debía subsanar otra circunstancia, que se refería -en sus términos exactos- a “no presentar certificación que acredite que no está separada de hecho”.

El Gobierno de Canarias emitió el correspondiente informe en el que, sustancialmente, se indicaba que la interesada había presentado, para subsanar la causa de exclusión de la lista de admitidos, un certificado del Consulado General de la República Argentina en Barcelona, en el que constaba que había contraído matrimonio, pero que dicho certificado no verificaba que, en la fecha de presentación de la solicitud, se encontrase casada, para poder hacer valer este requisito, exigido en la convocatoria de la oposición.

Si bien esta Institución no consideró procedente, una vez recibido este informe, la realización de nuevas actuaciones, se ha recordado a la citada Administración que debe extremar el cuidado y la atención precisos para evitar errores en el tratamiento de los datos de los interesados, así como en los motivos de la exclusión provisional de los participantes, que, en el caso de la promotora de esta queja, le han generado innecesarias molestias (09012057).

En otro orden de cosas, se han reproducido los problemas examinados por esta Institución en anteriores informes anuales, relativos al derecho de concurrencia o de consorte de los profesores en los concursos de traslados.

En este sentido, una profesora de enseñanza secundaria ha expresado su discrepancia con la actual regulación de estos procesos en los que, contrariamente a lo que ocurre en el cuerpo de maestros, no se contempla el mencionado derecho de concurrencia y/o de consorte, que posibilitaría que varios docentes con destino definitivo condicionasen su voluntaria participación en el concurso a la obtención de destino en uno o varios centros de una provincia determinada. De no obtenerse destino de esta forma, se considerarían desestimadas las solicitudes de todos los profesores de un mismo grupo de concurrentes o de consortes.

La Subsecretaría del Ministerio de Educación ha recordado en el preceptivo informe que el derecho de concurrencia y/o de consorte estaba recogido en el articulo 28 del Real Decreto 895/1989, de 14 de julio, por el que se regula la provisión de puestos de trabajo en centros públicos de preescolar, educación general básica y educación especial, para posibilitar -sin carácter preferencial- la obtención de destinos coincidentes en un ámbito territorial por grupos de concurrentes. Precepto que continúa vigente para el cuerpo de maestros, tras la publicación del Real Decreto 2112/1998, de 2 de octubre, que regula el concurso de traslados de ámbito nacional.

Y la citada Administración ha afirmado que es necesaria una unificación de las reglas aplicables a la movilidad de los distintos cuerpos, tanto en lo que respecta a los baremos de méritos como a la participación de los concursantes, pero entiende que, junto a esta unificación, se hace necesaria una simplificación de la estructura de los concursos, que todavía resulta demasiado compleja y considera que debe cuestionarse el mantenimiento de modalidades de participación como la del derecho de concurrencia (09012251 y 0307633).

Por lo que respecta al reconocimiento de servicios previos como auxiliar de conversación, una profesora consideraba que tenía derecho a que se le aplicase la Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de Reconocimiento de Servicios Previos en la Administración Pública, pero que le había sido denegada su solicitud por la Dirección Territorial de Madrid capital, al entender, sobre la base de determinada doctrina de la jurisdicción social, que la naturaleza jurídica de la figura del profesor auxiliar de conversación “posee más bien el carácter de la institución jurídica de la beca”, por lo que se consideró que no se cumplían los requisitos exigidos en la citada norma.

Sin embargo, después de las actuaciones realizadas por esta Institución, a favor de la aplicación de la normativa indicada, la

Administración ha resuelto favorablemente esta petición y ha afirmado que resolvería, igualmente, otros supuestos análogos al de la interesada, acogiendo nuestro criterio de que la disposición adicional vigésimo sexta de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, establece que deben computarse, a efectos de trienios, los servicios prestados en cualquier Administración Pública de cualquier Estado miembro de la Unión Europea y los prestados como "auxiliar de conversación" en un centro educativo público de cualquier país de la Unión Europea pueden considerarse como prestados en la Administración educativa del país de que se trate (09014128).

La implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que se está desarrollando y aplicando en muchas universidades españolas, requiere la puesta en marcha de un proceso de verificación de los títulos de grado, máster y doctorado.

Las enseñanzas de máster correspondientes al posgrado constituyen una nueva titulación oficial reconocida en el citado Espacio Europeo de Educación Superior y, como en la comunidad universitaria ya hay alumnos que han concluido o están próximos a finalizar un máster oficial adaptado al EEES, se están recibiendo quejas de funcionarios docentes que han culminado este período de posgrado y cuestionan que sus titulaciones no encuentren todavía el respaldo normativo necesario para que puedan ser valoradas como mérito en los procesos de concurrencia competitiva en sus distintas modalidades.

Así, por reflejar una de las quejas más significativas recibidas sobre esta cuestión, un funcionario docente de la Junta de Galicia, a punto de finalizar un máster oficial de energías renovables adaptado al EEES, en la Universidad de Santiago de Compostela, se muestra disconforme con el hecho de que su nueva titulación no le sea reconocida como mérito en las convocatorias de concursos de traslados de profesorado de ámbito nacional y autonómico, dado que la normativa que regula estos procesos,

anterior a la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, no contiene una valoración específica para estas acreditaciones.

En efecto, el Real Decreto 2112/1998, de 2 de octubre, por el que se regulan los concursos de ámbito nacional para la provisión de plazas correspondientes a los cuerpos docentes, modificado por el Real Decreto 1964/2008, de 28 de noviembre, no contempla el reconocimiento de las titulaciones adecuadas al EEES, situación que provoca consecuencias difícilmente justificables, en cuanto a una correcta evaluación de los méritos académicos de los participantes, en el sentido en que postula nuestra Constitución, en su artículo 23.2 y, específicamente, la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Como consecuencia de las dudas surgidas por la implantación del expresado Espacio Europeo de Educación Superior, la Dirección General Formación Profesional y la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación han emitido una circular informativa sobre el máster universitario que habilita para el ejercicio de las profesiones de profesor de educación secundaria obligatoria y bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas.

En dicha circular se dispone, sustancialmente, que, a partir del 1 de octubre de 2009, el titulo habilitante para el ejercicio de las profesiones reguladas de profesor de educación secundaria obligatoria y bachillerato, formación profesional y escuelas oficiales de idiomas es el título oficial de máster universitario, que deberá reunir las condiciones señaladas en la Orden ECI/3858/2007, de 27 de diciembre, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habilitan para el ejercicio de las profesiones citadas.

Se nos indicaba, además, que estaba prevista la publicación de una Orden Ministerial de modificación de la Orden ECI/3858/2007, de 27 de diciembre, por la que se establecen los requisitos para la verificación de

los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de las profesiones de profesor de educación secundaria obligatoria y bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas, en la que se incluirían medidas de carácter transitorio, con objeto de flexibilizar en el curso 2009-2010 el cumplimiento de determinados requisitos académicos. Esta Orden (EDU/3424/2009, de 11 de diciembre) fue publicada en el *Boletín Oficial del Estado,* número 306, de 21 de diciembre.

La Administración educativa ha expresado que se está redactando también un borrador de proyecto de real decreto, por el que se regulará el concurso de traslados de ámbito estatal entre funcionarios de los cuerpos docentes, en desarrollo de la Ley Orgánica de Educación y otros procedimientos de provisión de plazas, en cuyo baremo ya se recogen los nuevos títulos académicos de grado, máster y doctorado. La entrada en vigor de este nuevo real decreto supondrá la derogación del indicado Real Decreto 2112/1998, de 2 de octubre, por el que se regulan los concursos de ámbito nacional (F09014127 y 09011735).

Como continuación a los datos aportados en el Informe parlamentario de 2008, en relación con la queja planteada por un profesor de enseñanza secundaria de la Junta de Andalucía, sobre la posible existencia de responsabilidad patrimonial de la Administración, por haberle denegado la prestación por paternidad, por haber realizado su petición fuera de plazo, esta Institución ha seguido examinando la problemática expuesta, dado que no ha considerado convincente la respuesta administrativa en la que se comunicaban las razones por las que no se había estimado la petición del interesado.

Esta Institución considera que trasladar la responsabilidad y el deber que tiene la Administración en la gestión administrativa a un sujeto privado que se encuentra inmerso en una relación de sujeción especial, basada en la confianza legítima y en la buena fe, implica desatender el

fondo del problema por parte de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

En efecto, a nuestro juicio, el interesado se vio privado de esta prestación como consecuencia de la errónea información que se facilitó, sobre el procedimiento para solicitar la citada prestación por paternidad, así como por la aplicación de una circular que no había sido modificada.

Por ello, esta Institución ha formulado al mencionado departamento una sugerencia, para que se revise la decisión por la que se desestimó la reclamación de daños formulada por el promotor (07026805).

17.3.2. Docencia universitaria

Se han recibido quejas de ciudadanos que manifiestan que las universidades públicas no cumplen, a su juicio, la reserva de plazas de personas con discapacidad en el acceso de personal docente universitario, lo que consideran que constituye una quiebra de los derechos de estas personas al ingreso en el empleo público en condiciones de igualdad.

El informe de la Dirección General de Universidades solicitado por el Defensor del Pueblo expresa que la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU), tiene en cuenta la necesidad de impulsar políticas activas para garantizar la igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, para todos los miembros de la comunidad universitaria, tal como señala la disposición adicional vigésimo cuarta de la citada ley.

Así, en desarrollo de la citada norma, se establece, en el artículo 8 del Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a los cuerpos docentes universitarios que "las universidades garantizarán la igualdad de oportunidades de las

personas con discapacidad y adoptarán, en el procedimiento que haya de regir en los concursos, las oportunas medidas de adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad", garantizando lo preceptuado en el artículo 1.2, de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de personas con discapacidad, siempre que superen los procesos selectivos.

El citado centro directivo ha señalado también que, en el borrador del Real Decreto por el que se regula el Estatuto del Personal Docente e Investigador de las Universidades Españolas, se hace mención expresa a la no discriminación por razones de discapacidad y al derecho a recibir los medios y atención necesarios para que el profesorado pueda realizar sus tareas con completa capacidad.

No obstante, en uso de la autonomía universitaria, cada universidad establece su propia Relación de Puestos de Trabajo (RPT), que recoge el personal docente e investigador, tanto funcionario como contratado, en función de la naturaleza y de los objetivos de las actividades académicas.

Por tanto, indica la Administración citada que es cada universidad, la competente para establecer, en la RPT, el cupo de reserva para personas con discapacidad señalado en el artículo 59 del Estatuto Básico del Empleado Público, que, a falta de regulación expresa en las normas de desarrollo de la LOMLOU, es la norma de aplicación.

Lo anteriormente expuesto no excluye que el cupo de reserva establecido pueda ser objeto de reclamación ante la autoridad competente, mediante la interposición de los recursos administrativos oportunos y, en su caso, recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa (09000413 y 09012903).

En cuanto a las quejas que se derivan de los procedimientos para el reconocimiento de los sexenios de investigación, un profesor titular de

universidad del Área de conocimiento de Matemática aplicada de la Universidad de Jaén, ha expresado su discrepancia con la actuación de la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI), ya que, habiendo sometido a evaluación su actividad investigadora en las convocatorias de 2004 y 2007, no se le había facilitado la documentación que había solicitado.

La Secretaría General de Universidades ha informado de que la discrepancia que se plantea surge porque una parte de la información que requiere el recurrente no obra en poder de la Comisión, debido a que, en evaluaciones anteriores, los comités asesores no dejaban constancia documental de la valoración individualizada de los documentos aportados, lo que sí se ha hecho en las últimas evaluaciones y que, por este motivo, no era posible proporcionar esta información al interesado.

En este sentido, se alude a que el artículo 8 de la Orden del Ministerio de Educación y Ciencia, de 2 de diciembre de 1994, por la que se establece el procedimiento para la evaluación de la actividad investigadora, en desarrollo del Real Decreto l086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario, exige que la Comisión Nacional otorgue una calificación global a la actividad investigadora del solicitante para el período sometido a evaluación, pero no la valoración de cada una de las aportaciones.

Sin embargo, y así se ha recordado a la Secretaría General, desde hace unos años y en sintonía con el criterio sostenido por esta Institución, la Comisión viene motivando sus decisiones desfavorables, con informes técnicos, en los que se contiene la calificación individualizada de las aportaciones (09008706).

Deficiencias de carácter técnico han llevado a un profesor interino de la Universidad de Murcia a presentar una queja contra la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). El interesado,

solicitante de la acreditación nacional para el cuerpo de profesores titulares de universidad, manifestó su sorpresa por la actuación de la citada Agencia, dado que comprobó a través del sistema telemático de gestión de solicitudes que había obtenido una evaluación positiva y, posteriormente, apareció como preevaluado negativo.

La ANECA ha expresado, al respecto, que, en la base de datos, no constaba ninguna otra evaluación sobre su expediente, por lo que entiende que ha debido tratarse de un error informático puntual, que ya se estaba investigando por los servicios informáticos.

Del informe emitido por la Secretaría General de Universidades sobre este asunto se desprende que la Comisión de Acreditación para el cuerpo de profesores titulares de universidad de la rama de ciencias sociales y jurídicas había emitido propuesta de resolución negativa a la solicitud del interesado.

Por otro lado, la Administración manifestó que el Programa ACADEMIA para la acreditación nacional dispone de un servicio de información al solicitante del estado de su expediente, a través de una aplicación informática a la que éstos acceden con sus claves de usuario y contraseña. Este servicio telemático es un canal de comunicación cuyo fin es mantener informados a los solicitantes del desarrollo del proceso en el que están participando, pero no una vía oficial para comunicar resultados de evaluación.

Dicha aplicación se conecta con la de evaluación y gestión de expedientes y los cambios de estado que se producen en los mismos deben ser validados, bien por el personal técnico y administrativo de ANECA, bien por las comisiones de acreditación, antes de que dicha información pase de una aplicación a otra y quede a disposición de los solicitantes. La validación de un cambio de estado, cuando una solicitud de acreditación pasa de estar "pendiente de evaluación" a "evaluado positivo" o "evaluado

negativo", se produce cuando la Comisión de Acreditación cierra la sesión de evaluación e imprime y firma el acta de la misma.

El fallo que se detectó en la aplicación de evaluación y gestión fue que ésta volcaba en la correspondiente a "información al solicitante" cambios de estado de los expedientes que no habían sido correctamente validados, pero se comunicó que los servicios informáticos de la ANECA ya habían solucionado el problema y la Administración había reconocido y subsanado el error advertido (09006118).

17.4. Personal al servicio de la Administración de Justicia

Las quejas relacionadas con los procesos selectivos de acceso a los cuerpos de la Administración de Justicia reclaman una mayor atención de los tribunales a la transparencia en la revisión de los ejercicios.

Sobre esta cuestión, el Secretario de Estado de Justicia ha expresado que los exámenes de acceso son de tipo test y que su corrección es completamente objetiva y automática y tiene lugar por medios informáticos.

Los ejercicios se desarrollan sobre un modelo autocopiativo que consta de un original y una sola copia y ambas, finalizado el ejercicio, quedan en poder del tribunal. El original, que consta a su vez de dos partes -hojas y cabeceros- separables por línea de puntos, se utiliza para la corrección, remitiéndose a la empresa informática contratada la parte que contiene las respuestas -la hoja- que no contiene datos identificativos del opositor. Corregidos los ejercicios (dentro de un total anonimato) y fijadas las calificaciones, se remiten los "cabeceros", con los datos identificativos del opositor, asignándose, por medio de un código de barras presente en cada parte del modelo, la nota obtenida a cada opositor. La copia, que no contiene código de barras, queda en poder del tribunal,

como garantía, y, en su caso, para revisar y comprobar la calidad de la corrección efectuada informáticamente.

Se indica que este sistema garantiza plenamente que la hipotética anulación de preguntas, la fijación de la nota mínima de aprobado y la corrección misma del examen se efectúen sin que pueda conocerse, en los momentos decisivos, la identidad de los opositores, tal y como prescriben las bases de la convocatoria, lo que asegura la objetividad y limpieza del proceso, pero tiene el inconveniente de que no permite a los opositores quedarse con una copia de su examen.

A los participantes que quieren verificar en persona que su examen ha sido correctamente corregido y auténticamente revisado se les ofrece la posibilidad de personarse en la sede del tribunal, donde se les da vista de la copia auténtica, e incluso del original de su ejercicio (09014301).

En referencia a otras cuestiones, esta Institución ha observado dificultades y trabas para la aplicación de algunos contenidos de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) para el personal al servicio de la Administración de Justicia.

En concreto, debe destacarse la queja formulada por un funcionario perteneciente al cuerpo de secretarios judiciales, a quien el Ministerio de Justicia desestimó su solicitud de consolidación del grado profesional y del conjunto de complementos que contempla el estatuto para quienes, en su condición de funcionarios de carrera, han sido, entre otros supuestos, diputados o senadores de las Cortes Generales y alcaldes.

Como consecuencia de la investigación realizada, esta Institución formuló una recomendación al Secretario de Estado de Justicia, para que adoptase las medidas de proposición normativa o de ejecución reglamentaria necesarias para hacer efectivo lo dispuesto en el artículo 87.3 de la citada Ley 7/2007, de 12 de abril, para el personal con

legislación específica propia que contempla el artículo 4 del citado texto legal y, en concreto, para el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia, de acuerdo con el ámbito de aplicación de la disposición adicional undécima del mencionado estatuto.

Igualmente, en relación con la situación jurídica individual planteada, se formuló una sugerencia a dicho departamento, para que, sobre la base de lo dispuesto en la disposición adicional undécima de la Ley 7/2007, de 12 de abril, se realizasen las actuaciones necesarias para resolver favorablemente la petición del interesado, en su condición de secretario judicial, teniendo en cuenta el reconocimiento que, para todos los funcionarios que han estado en situación de servicios especiales, contempla el artículo 87.3 *in fine* del citado Estatuto básico, al señalar: "Como mínimo, estos funcionarios recibirán el mismo tratamiento en la consolidación del grado y conjunto de complementos que el que se establezca para quienes hayan sido directores generales y otros cargos superiores de la correspondiente Administración Pública".

La recomendación formulada no ha sido aceptada por la Secretaría de Estado y la posible aceptación de la sugerencia está supeditada a lo que resuelva la Administración de Justicia en el recurso de reposición formulado por el promotor (09006356).

Se han recibido también quejas por el funcionamiento de la bolsa de interinos del Ministerio de Justicia en Aragón, en las que se cuestionaba que, desde hacía dos años, no se habían ofertado plazas vacantes y se afirmaba que las personas seleccionadas no cumplirían los requisitos de mérito y de capacidad necesarios.

El Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior del Gobierno de Aragón ha informado, al respecto, de que se negoció con los representantes sindicales un Acuerdo Administración-Sindicatos que recoge, en su apartado 6.2.1: "Hasta que se apruebe y publique una nueva

bolsa autonómica, se prorrogan las bolsas creadas por el Ministerio de Justicia que existían antes del 31 de diciembre de 2007, para el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón".

Dicha prórroga se ha mantenido hasta el momento de la elaboración del presente informe, pero se estaba preparando la convocatoria de nuevas bolsas de interinos de los cuerpos de médicos forenses, gestión procesal y administrativa, tramitación procesal y administrativa, y auxilio judicial (09010213).

Con relación a las disfunciones que se producen por el retraso en el alta de la Seguridad Social de los trabajadores que prestan servicios en situación de interinidad, procede dar cuenta de la queja presentada por una funcionaria interina al servicio de la Administración de Justicia, a quien la Consejería de Presidencia y de Justicia de Cantabria no había procedido a darle de alta en la Seguridad Social, en la fecha en que fue nombrada, porque no constaba su primera semana de trabajo en el citado puesto de funcionaria interina.

La Administración indicó que, a principios del año 2010, entraría en vigor el Decreto 40/2009, de 7 de mayo, por el que se establecen las Normas de gestión del personal temporal para ocupar plazas al servicio de la Administración de Justicia y que, en esta regulación autonómica, se determina que la posesión se efectuará en el plazo de veinticuatro horas, en la propia Dirección General de Justicia, con lo que quedarían subsanados los problemas de coordinación e intervención de diferentes agentes en el trámite.

Asimismo, se informó de que se habían dado instrucciones al Secretario de Gobierno, superior jerárquico de los secretarios judiciales de la comunidad autónoma, para que transmitiera esta normativa a todos los componentes del cuerpo de secretarios judiciales, de forma que la misma pueda ser efectiva (09004745).

17.5. Personal al servicio de Instituciones Penitenciarias

El Departamento de Trabajo Social del Centro Penitenciario de Albolote (Granada) ha expresado a esta Institución las dificultades que padecen sus trabajadores, como consecuencia de la falta de cobertura de plazas en el citado centro.

Se afirmaba que dicha situación estaba generando una sobrecarga de trabajo y que resultaba imposible atender, mínimamente, las necesidades de los internos y de sus familias, así como llevar a cabo las tareas ordinarias en los dos módulos que cada funcionario tiene asignados y resolver los asuntos urgentes.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias ha indicado que se había autorizado al centro la realización de dos contrataciones para sustituir a dos trabajadores sociales que se encontraban de baja y que se había reforzado el servicio, contratando otras dos personas por un período de un mes, lo que indicaba que se estaban adoptando las medidas necesarias para paliar las deficiencias de carencia de personal observadas (09006546).

Un colectivo de funcionarias del cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias ha planteado los problemas que padecen, como consecuencia de la unificación de las escalas de dicho cuerpo, llevada a cabo por la disposición adicional trigésima de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, cuya aplicación desvirtúa, a su juicio, el objetivo de igualdad perseguido por dicha ley, dado que, en su caso, se había producido un empeoramiento de su situación funcionarial.

Las interesadas manifestaban que el primer y único concurso de provisión de puestos de trabajo, que había sido convocado tras la supresión de las escalas, por Resolución de 22 de octubre de 2007, mantuvo la diferenciación de puestos entre servicio "interior mujeres" y servicio "interior hombres", introduciendo la novedad de que las mujeres podían solicitar puestos de "interior hombres" y viceversa.

Sin embargo, las promotoras afirmaban que, pese a la existencia de esta diferenciación, muchas compañeras destinadas en "interior mujeres", estaban siendo removidas a plazas de "interior hombres", situación que, además de no tener cobertura legal, consideraban que implicaba un mayor riesgo para su integridad física y su libertad sexual, puesto que su trabajo se desarrollaba en un ámbito completamente cerrado, en solitario, en un entorno que supera frecuentemente las 120 personas y sin disponer de medios de defensa.

Esta Institución hizo saber, en primer lugar, a la Administración penitenciaria que estima positiva la unificación de escalas, como ha quedado patente en anteriores informes parlamentarios, pero, asimismo, le trasladó su preocupación por el desarrollo de este proceso de adaptación, dado que las funcionarias, que ya se encontraban en módulos de tratamiento de mujeres y que deseaban mantenerse en dichos puestos, habían adquirido una formación y experiencia encomiables, que las hacía idóneas para la aplicación de programas rehabilitadores específicos, así como para la atención de la diversa problemática que se plantea por razones de género.

Se consideraba, por tanto, que las quejas planteadas tenían una justificación objetiva y razonable, habida cuenta de que una medida como la adoptada, que comporta la configuración de un cuerpo único de ayudantes, sin diferenciación en el acceso o en el desempeño de puestos, debe acompañarse de actuaciones dirigidas a que no se generen conflictos de intereses entre funcionarios y funcionarias y a evitar una merma o

debilitamiento de sus derechos en cuanto a su carrera horizontal, el mantenimiento en su puesto de trabajo, los conocimientos adquiridos y sus aptitudes, por razón de la especificidad de la función desarrollada o de la experiencia adquirida.

Siguiendo este planteamiento, se formuló una recomendación a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, solicitándole la adopción de las medidas necesarias que tiendan a asegurar que las funcionarias que aprobaron la oposición antes de la entrada en vigor de la extinción de las escalas masculina y femenina del cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias puedan conservar -*de facto*- el "estatus jurídico" del que gozaban entonces, que consiste en la garantía, para quienes así lo quieran, de no trabajar en contacto directo con internos, sin que ello conlleve una disminución de las posibilidades de promoción en su carrera administrativa.

En contestación a dicha recomendación la Administración expresó que, en los centros penitenciarios donde existen módulos de mujeres y módulos de hombres, la mayoría de las mujeres trabajarán con internas, más por la vía de la normalidad que por la vía de la excepción y que, paulatinamente, irán desarrollando su labor en dependencias donde existan hombres (y viceversa), en un proceso que se pretende que resulte natural y gradual.

Se recordó que el Real Decreto 1836/2008, de 8 de noviembre, por el que se establecen criterios para la aplicación de la integración de las escalas masculina y femenina del cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias, entre otras cuestiones, contiene varias directrices para allanar los posibles problemas que se pueden presentar en el trabajo cotidiano y con la finalidad de garantizar, en todo caso, el derecho a la dignidad e intimidad de los internos o internas que pudieran verse comprometidos o afectados de alguna manera en determinadas actuaciones que se llevan a cabo en los establecimientos penitenciarios.

La citada Administración expresó que, en la relación de puestos de trabajo (RPT) de cada centro, se incluirá, dentro del área de vigilancia, como reserva mínima, un 60 por 100 de puestos para su desempeño por personal funcionario del mismo sexo que la población reclusa, no superando el otro género el porcentaje del 40 por 100 en el total del área de vigilancia.

Por otra parte, para cubrir los servicios diarios, se preveía asignar, como mínimo, un puesto por turno y módulo, tomando en consideración la capacidad operativa de internamiento de éstos, para su desempeño obligatorio por personal funcionario del mismo sexo del de las personas internadas en ellos. Siendo finalmente el jefe de servicio el que, ante circunstancias concretas que lo aconsejen, podrá encomendar la realización de determinadas actividades al personal funcionario disponible que reúna la condición de género más idónea.

Se indicaba también que la experiencia en todos estos ámbitos venía a demostrar que la tendencia unificadora ayudaba a la normalización de la convivencia, pues suponía dar una respuesta institucional más acorde a los fines pretendidos y reflejaba la auténtica estructura de funcionamiento del mundo real en el que todos, también los reclusos, vivimos y en el que los hombres no viven separadamente de las mujeres.

En conclusión, la mencionada Secretaría General manifestaba que, a su juicio, se daba un alto grado de normalidad y que las medidas emprendidas redundarían en una más amplia posibilidad de carrera administrativa para las propias funcionarias, sin merma de sus derechos, ni de su dignidad personal y profesional, así como en la seguridad en el trabajo y en sus expectativas profesionales, aspectos, todos, que también tendrán su correlación positiva en una mejor reinserción y resocialización de la población reclusa.

Sin perjuicio de lo expuesto, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias expresó que hacía suyo el mandato emanado de la Resolución del Congreso de los Diputados, de 23 de junio de 2009, en la que se instaba a realizar un balance de la aplicación de la Ley de Igualdad en el proceso de unificación de escalas, en el que se señalasen las distorsiones que se hubieran podido producir y las medidas correctoras adoptadas. Igualmente, hacían suyo el fomento del diálogo con los sindicatos para buscar fórmulas que eviten problemas en el período de transición hacia el nuevo modelo.

Si bien la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo no ha sido aceptada, en los aspectos concretos a los que la misma hacía referencia, esta Institución continuará examinando la problemática expuesta, dado que la Administración ha reconocido que existen aspectos que deben ser observados, con el fin de corregir las distorsiones que puedan producirse en este ámbito (09003031).

Por lo que respecta a las pruebas selectivas del cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias, un opositor planteó que no había recibido respuesta a una reclamación formulada a la Subdirección General de Recursos Humanos, en la que solicitaba la entrega de una copia de su examen.

Como consecuencia de otras quejas que reflejan una identidad sustancial con el problema planteado, esta Institución recibió, en su momento, del entonces Ministerio de Administraciones Públicas, un informe favorable a que los tribunales de oposiciones alcancen un nivel de transparencia adecuado, respetando el derecho de audiencia y el de obtención de las copias de los documentos contenidos en los procedimientos, en el contexto en que deben interpretarse los artículos 105 de la Constitución y 3.5 y 35.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por ello y en la misma línea seguida por la Comisión Permanente de Selección, esta Institución ha recomendado que, salvo casos excepcionales que estuviesen debidamente justificados, se instrumenten las medidas necesarias de carácter técnico, para que los tribunales calificadores de pruebas de acceso a los cuerpos de instituciones penitenciarias permitan que los opositores puedan conservar los cuadernillos que contienen las preguntas y los ejercicios de los exámenes que realicen, en el momento de su finalización mediante papel autocopiativo o, en su caso, puedan ver los exámenes realizados cuando lo soliciten expresamente.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias ha expresado que los tribunales de los procesos selectivos correspondientes al cuerpo de ayudantes vienen practicando este sistema en la realización de la prueba de conocimientos, que se lleva a cabo a través de preguntas con respuestas alternativas.

En consecuencia, la recomendación formulada ha sido aceptada y se ha comunicado que serán adoptadas las medidas necesarias, en orden a que los tribunales calificadores de las pruebas de acceso a los distintos cuerpos penitenciarios cumplan los requisitos de publicidad y transparencia, a los que deben ajustarse los procesos selectivos, junto a los principios constitucionales de capacidad, mérito e igualdad (09003271).

En relación con la integración del personal de sanidad penitenciaria en el Sistema Nacional de Salud, mediante las oportunas transferencias, esta Institución solicitó a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias un informe detallado acerca de las actuaciones que hubieran podido realizarse a través de las mesas interministeriales correspondientes y con los respectivos servicios de las comunidades autónomas, integrantes del Sistema Nacional de Salud y acerca de los trabajos realizados para la elaboración del real decreto previsto en la

disposición adicional sexta de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.

En respuesta a esta solicitud se ha indicado que se había mantenido una primera ponencia bilateral con la Comunidad Autónoma de Aragón, el 19 de noviembre de 2009. No estando fijada en ese momento la fecha para la celebración de la próxima reunión.

Se informaba, igualmente, de que la Comunidad Autónoma del País Vasco había manifestado de manera formal su voluntad de realizar el proceso y su buena disposición, y que estaba pendiente de determinar la fecha de la primera ponencia técnica.

Se concluía que el resto de autonomías no habían expresado, formalmente, si se planteaban iniciar o continuar el proceso de transferencias, pero que todas ellas estaban informadas de la voluntad de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y de la Administración General del Estado de que el citado proceso de transferencia de la sanidad penitenciaria se llevase a cabo cuanto antes.

Esta Institución se mantiene a la espera de recibir nueva información sobre el resultado de estas actuaciones (F07012079).

Entre los problemas que se han detectado, relacionados con la prevención de riesgos laborales, se debe dejar constancia de la queja formulada por una funcionaria de Instituciones Penitenciarias por la situación de riesgo y el posterior contagio que sufrió en el Centro Penitenciario de Sevilla, como consecuencia del diagnóstico de tuberculosis a un interno.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias ha expresado que el servicio médico del centro, el mismo día en que tuvo conocimiento del diagnóstico del interno, lo comunicó al Servicio Andaluz de Salud y a

la Subdirección General de Sanidad, al tiempo que adoptó en el propio centro medidas para conocer y practicar la prueba de control, tanto a los funcionarios como a los internos que habían tenido en contacto con el afectado.

Se manifestaba que no se podía concretar el motivo por el que, hasta tener el diagnóstico de una funcionaria afectada, no se había cursado comunicación alguna al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, si bien se advertía de que el procedimiento establecido en el protocolo PPRL 1300 carecía de la suficiente concreción sobre este aspecto y que, por ello, a fin de subsanar posibles lagunas y evitar demoras o disfunciones en las comunicaciones que deben realizarse, se había regulado un nuevo procedimiento específico para accidentes con riesgo biológico, PPRL 1302, que contenía una referencia concreta a la tuberculosis pulmonar.

Asimismo se señalaba que, tras tener conocimiento el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del diagnóstico de la funcionaria, no había constatado irregularidad o disfunción alguna respecto a los procedimientos establecidos.

Finalmente, en cuanto al número de trabajadores a los que se había realizado la prueba, se indicaba que la empresa encargada de la vigilancia de la salud, que tenía la obligación de realizar el estudio de posibles contagios, llevaba a cabo esta labor con la relación de trabajadores que le indicaba el servicio médico del centro, por haber estado en contacto con el interno y con la funcionaria diagnosticada. Y que, en este caso, la relación que dicho servicio aportó fue de dos y que la interesada ya estaba en tratamiento, tras haber acudido al neumólogo de su compañía de asistencia de Muface.

A la vista de lo expuesto, se ha comunicado a la Administración penitenciaria que la insuficiente claridad que, a juicio de la Secretaría

General, tenía el protocolo PPRL 1300, no era justificación suficiente para que no se hubiese llevado a cabo una actuación más acorde con la finalidad de un procedimiento de esta naturaleza, dado que el mismo se inspira en la inmediatez y la urgencia frente a situaciones de riesgo biológico, que son consustanciales a la eficacia de las medidas preventivas y curativas que deben adoptarse y, de ahí, la necesidad de que, tal como destaca también el citado protocolo, se informe y se actúe con la debida urgencia cuando se producen estos accidentes.

En todo caso, esta Institución considera positivo que se haya regulado un nuevo procedimiento para accidentes con riesgo biológico, que contiene una referencia específica al caso de tuberculosis y se espera que, con ello, se cubran las posibles lagunas y se eviten, en el futuro, demoras o disfunciones en las comunicaciones que deben realizarse (08014300).

17.6. Personal al servicio de la Administración militar

Con respecto al desarrollo reglamentario de la Ley 39/2007, de 16 de noviembre, de la Carrera Militar, a lo largo de 2009 se han continuado las actuaciones de oficio iniciadas el año anterior ante la Subsecretaría de Defensa, en relación con el capítulo II del título VI, correspondiente a los reservistas voluntarios, con el fin de que se facilite la participación de los miembros del Cuerpo Nacional de Policía en las convocatorias que efectúe, en el futuro, el citado departamento, señalando la Administración militar que el nuevo Reglamento de Reservistas de las Fuerzas Armadas dará respuesta a las cuestiones planteadas por esta Institución para su aplicación a los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad autonómicos y locales, aunque no para la Guardia Civil, dada la naturaleza del instituto armado. La citada norma se encuentra en fase de elaboración, de conformidad con lo establecido en la

Orden 105/2002, de 22 de mayo, que regula la producción normativa en el ámbito del Ministerio de Defensa (08020087).

Como ha venido ocurriendo desde la publicación de la Ley de la Carrera Militar, numerosos miembros de las Fuerzas Armadas han expresado las dificultades que, desde el punto de vista de sus expectativas profesionales, ha supuesto la nueva normativa que, a su juicio, es discriminatoria y atenta al principio de igualdad constitucionalmente garantizado en el artículo 14 de la norma suprema, así como a los principios de mérito y capacidad, por lo que han solicitado que las disposiciones transitoria cuarta, transitoria séptima y adicional décima sean modificadas.

Esta Institución, aun siendo consciente de los problemas expuestos por los militares y comprendiendo que, subjetivamente, consideren que el legislador puede no haber tratado las situaciones que les afectan de la manera que estiman más acorde con sus intereses, ha trasladado a los comparecientes que ello no supone, sin embargo, un trato discriminatorio, de acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional, como ya expresó el Defensor del Pueblo, en su momento, en las resoluciones adoptadas en las solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra determinados preceptos de la citada norma (09002170, 09004403 y 09005419).

Durante el año 2009 cientos de militares han expresado, también, su preocupación por la ausencia de un marco legal regulador del régimen de derechos fundamentales y libertades públicas de los miembros de las Fuerzas Armadas.

La disposición final tercera de la Ley Orgánica 5/2005, de 17 de noviembre, de la Defensa Nacional, contiene el mandato legislativo de que el Gobierno, en el plazo de tres meses, deberá remitir al Congreso de los Diputados un proyecto de ley reguladora de los derechos fundamentales

de los militares profesionales, que incluirá la creación del Observatorio de la vida militar, período ampliamente superado.

Asimismo, la Ley de la Carrera Militar, incluye en su preámbulo, apartado IX, que la actualización del régimen del personal militar se completará por medio de una Ley Orgánica de derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas, en la que se regulará el ejercicio de los derechos fundamentales y libertades públicas, conforme a lo establecido en la Constitución y sus disposiciones de desarrollo, y teniendo en cuenta las exigencias de la condición militar.

Habida cuenta del tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la Ley de la Carrera Militar y teniendo en cuenta, como se ha indicado, el elevado número de comparecientes que han expresado su inquietud y preocupación por la aludida falta de desarrollo legislativo, se ha iniciado una investigación de oficio ante el Ministerio de Defensa, en la que se le recordó que ya en el año 2003 esta Institución había llevado a cabo actuaciones, bajo la referencia F0300043, en relación con el cumplimiento del mandato contenido en la disposición final séptima de la entonces en vigor Ley 17/1999, de 18 de mayo, de Régimen del Personal de las Fuerzas Armadas, según la cual el Gobierno, antes del 31 de diciembre del año 2002, debía remitir al Congreso de los Diputados los proyectos de ley necesarios para adaptar el ordenamiento legal de la defensa nacional y el régimen de derechos y deberes de los militares al modelo de Fuerzas Armadas profesionales.

En el curso de dichas actuaciones, esta Institución recomendó a la Administración militar que, a la mayor brevedad posible, se elaborase el correspondiente anteproyecto de ley, con el fin de adaptar el ordenamiento legal de la defensa nacional y el régimen de derechos y deberes de los militares al modelo de Fuerzas Armadas profesionales, toda vez que había transcurrido en exceso el tiempo legal marcado en la Ley 17/1999, de 18 de mayo. La citada recomendación fue aceptada, señalando el Ministerio

que se proseguían, con dedicación preferente, los estudios y consultas necesarios para dar cumplimiento a dicho mandato legal y que estaba en fase de estudio y recepción de informes un borrador de anteproyecto de ley orgánica que regularía los derechos fundamentales de los militares profesionales, pero que, dada la importancia y trascendencia de este tema y su enorme calado, estaba prevista la remisión de dicha norma al Congreso con posterioridad a la publicación de la nueva Ley de la Carrera Militar.

Al no haberse llevado a cabo el cumplimiento del citado mandato legal, en el año 2009 se ha iniciado una nueva investigación, para conocer qué trabajos se están desarrollando y la previsión temporal en la que se considera que los mismos pueden finalizar, así como las conclusiones que se alcancen al respecto (09009406).

Se ha efectuado, también, una investigación de oficio, con relación a las previsiones de desarrollo de la disposición final única del Real Decreto 1314/2005, de 4 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de retribuciones del personal de las Fuerzas Armadas. La citada disposición adicional establece que el Ministro de Defensa, de conformidad con el Ministro de Economía y Hacienda, dictará las normas sobre la forma en la que el personal militar debe acreditar el derecho a percibir retribuciones.

De los antecedentes obrantes en esta Institución se ha podido constatar que, en tanto no se desarrolle la indicada disposición final única sobre la forma en la que el personal militar debe acreditar el derecho a percibir haberes, la justificación de los mismos, como condición para que sean reclamados y satisfechos, está regulada por la denominada Revista de Comisario de los cuerpos y clases del Ejército, Reglamento aprobado por Real Decreto, de 7 de diciembre de 1892, cuya vigencia fue ratificada por Orden del Ministerio del Ejército, de 21 de febrero de 1946.

Al no haberse procedido a la elaboración de la mencionada normativa y teniendo en cuenta la trascendencia de este asunto para el personal militar, se iniciaron las mencionadas actuaciones, indicando la Dirección General de Personal del Ministerio de Defensa que se había organizado un grupo de trabajo para la redacción de la correspondiente orden ministerial, que se había elaborado un primer borrador que se encontraba en fase de revisión y en el que se habían incluido otras normas aprobadas últimamente y que se había estimado oportuno reflejar. La investigación continúa abierta (09005636).

En relación, igualmente, con la aplicación de la Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la carrera militar, diversos militares retirados señalaron que no habían recibido respuesta al recurso de alzada formulado, individualmente, contra la resolución desestimatoria de que les fuera instruido un expediente para la concesión del empleo superior con carácter honorífico, solicitudes que los afectados amparaban en el artículo 24.2 de la citada ley, según el cual se iniciará expediente para la concesión del empleo superior con carácter honorífico a los militares fallecidos en acto de servicio o retirados por incapacidad permanente para el servicio, siempre que se produzca en acto de servicio o como consecuencia del mismo, alegando los interesados que no habían obtenido respuesta expresa a los citados recursos.

De la investigación iniciada se desprendía que se habían adoptado las correspondientes resoluciones, transcurrido más de un año desde la presentación de los citados recursos. En las mismas se acordó estimar los diferentes recursos de alzada de los afectados, concluyendo la Subdirección General de Recursos e Información Administrativa que las resoluciones estimatorias se realizaban sin prejuzgar el ulterior resultado de los expedientes que fueran instruidos al efecto.

De los antecedentes obrantes resultaba evidente el retraso que se había producido en dictar las oportunas resoluciones, a pesar de las

normas contenidas en la Instrucción 167/1999, de 24 de junio, sobre la tramitación de los procedimientos administrativos en el ámbito del Ministerio de Defensa, por lo se consideró conveniente recordar a la Administración militar el deber legal que le incumbe 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, de de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como ponerle de manifiesto que, de acuerdo con el artículo 103.1 de la Constitución, la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos, por lo que no pueden repercutir sobre los mismos las deficiencias que puedan producirse y que lesionen sus legítimos derechos, insistiendo en que las administraciones públicas deben regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y de servicio a los ciudadanos (09004045, 09009469, 09009881 y 09010476).

Por otra parte, se han continuado constatando, a través de las quejas planteadas por miembros del Cuerpo de la Guardia Civil y de las Fuerzas Armadas, retrasos y demoras muy significativas en la resolución de los expedientes de determinación de insuficiencia de condiciones psicofísicas, motivo por el que se ha resuelto iniciar nuevas actuaciones, con carácter general, ante la Subsecretaría de Defensa.

Esta problemática ya fue objeto de otras dos investigaciones de oficio, registradas bajo las referencias F0200097 y 07019336, en las que la Administración militar puso de manifiesto las medidas adoptadas para mejorar el cumplimiento de los plazos y paliar los retrasos producidos en la resolución de los citados expedientes, pero, por los datos de los que se ha podido disponer, las mismas podrían no estar dando los resultados o avances esperados, pues son muy numerosas las quejas tramitadas durante el año 2009 que reflejan dilaciones en la resolución de estos expedientes.

De las quejas formuladas se ha extraído la conclusión de que los retrasos más significativos se producen no en la tramitación del procedimiento, sino en la fase de instrucción del mismo y, en concreto, una vez que el instructor remite el expediente de aptitud psicofísica del interesado a la Junta médico-pericial correspondiente, la cual debe fijar, en el plazo máximo de quince días desde que fue designada, la fecha para el reconocimiento por los médicos de la Sanidad Militar que estime procedentes en cada caso y emitir, posteriormente, en concreto, en el plazo de tres meses, el correspondiente dictamen, de acuerdo con lo previsto en el artículo 11 del Real Decreto 944/2001, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para la determinación de la aptitud psicofísica del personal de las Fuerzas Armadas, momento en el que, de conformidad con lo establecido en el artículo 83.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se interrumpen los plazos, por ser tales dictámenes preceptivos para la resolución del procedimiento.

En este sentido, se ha observado que los plazos previstos para remitir al afectado a la especialidad correspondiente son ampliamente superados, lo que provoca que los expedientes se demoren excesivamente, por lo que se ha resuelto reiniciar actuaciones de oficio sobre esta problemática, solicitando que se nos informe de los plazos en los que, aproximadamente, se cita a los interesados para el reconocimiento médico, las especialidades médicas en las que se produce más atraso para reconocer a los afectados y, concretamente, en lo que se refiere a la especialidad de psiquiatría, los centros en los que se desarrolla la pericial médica que tienen una excesiva carga de trabajo, así como el número de expedientes tramitados en los dos últimos años y los plazos medios de resolución de los mismos. Se está a la espera de la preceptiva respuesta administrativa (09020921).

En otro orden de cosas, un ciudadano expuso que, durante la realización del servicio militar, se sucedieron un conjunto de hechos que,

según alegaba, le hacían acreedor de ciertos honores, motivo por el que dirigió un escrito al Ministerio de Defensa solicitando ser informado al respecto, sin que, hasta la fecha de su comparecencia ante esta Institución, hubiera recibido respuesta al mismo.

Iniciada la oportuna investigación, la Administración militar comunicó que el interesado se había dirigido hacía quince años a ese departamento formulando la misma solicitud y con los mismos argumentos, siendo entonces respondida su petición en el sentido de que, dado el tiempo transcurrido, la ambigüedad de las referencias y la ausencia de datos concretos no había sido posible encontrar pruebas de los hechos alegados y, por tanto, evaluar su petición.

La citada Administración señaló que, con el fin de proporcionar al solicitante una mejor respuesta que la ofrecida entonces, se realizó, en esta ocasión, una minuciosa búsqueda en los fondos custodiados en los archivos militares, que no había dado un resultado positivo, e insistiendo en que la razón del retraso en la respuesta al ciudadano había sido el interés en buscar la mejor información para satisfacer la solicitud formulada.

No obstante, y aun comprendiendo esta Institución las razones alegadas, lo cierto es que, habiendo transcurrido más de un año, el afectado no había recibido una respuesta expresa, por lo que se recordó a la Administración militar el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, considerando que, cuando menos, en algún momento del procedimiento, se tendría que haber dado cuenta al ciudadano de los trámites que se estaban realizando respecto a su solicitud (09002989).

17.7. Personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado

17.7.1. Guardia Civil

Durante el 2009 se han continuado las actuaciones que se iniciaron de oficio hace cuatro años, sobre las bajas médicas por motivos psicológicos y los suicidios del personal del Cuerpo de la Guardia Civil, de las que se desprende que las bajas psicológicas han descendido considerablemente, pero, sin embargo, preocupa a esta Institución que las conductas suicidas hayan aumentado en relación con años anteriores, por lo que se han pedido datos complementarios, como las zonas en las que se han producido estas situaciones y las posibles causas de las mismas, personales, familiares o laborales, pues tanto los miembros del instituto armado como sus familiares siguen expresando su inquietud por estos hechos (05024110).

Entre las quejas individualmente tramitadas en relación con situaciones de acoso, destaca la de un agente con destino en la Comandancia de Álava, que expresaba que, debido a la situación que padecía, en distintas ocasiones había solicitado ayuda al Servicio Psicológico de la Guardia Civil, mediante el teléfono que existe a este fin y por correo electrónico, situación que, según manifestaba, se prolongaba durante tres años aproximadamente (08000996).

En cuanto a las condiciones en las que los miembros del instituto armado desarrollan sus funciones, se iniciaron actuaciones de oficio con motivo de las deficiencias observadas, desde el punto de vista de la seguridad, en las garitas de control del Aeropuerto de Madrid-Barajas, que carecían de las condiciones de prevención necesarias para que los agentes allí destinados desempeñaran su labor (08012865).

También se ha intervenido en relación con la situación del Cuartel de Cangas del Morrazo de la Comandancia de la Guardia Civil de

Pontevedra, donde residen doce familias y trabajan cincuenta efectivos en unas dependencias y viviendas que, al parecer, no reúnen las mínimas condiciones de habitabilidad (09016084).

Al igual que se hizo constar en el informe parlamentario del pasado año, se han seguido recibiendo quejas en las que guardias civiles expresaban su desacuerdo con la regulación de la denominada productividad funcional, recogida en el artículo 4 de la Orden General número 10, de 16 de junio de 2006, de regulación del sistema de gestión del complemento de productividad y de retribución de los sobreesfuerzos realizados por el personal con motivo del servicio, y cuya percepción está condicionada a la prestación efectiva del servicio, resultando que en el supuesto de baja médica de más de cinco días no se percibiría el citado complemento, estimando los comparecientes que debería diferenciarse entre que su causa se deba a la prestación del servicio o a motivos ajenos al mismo, tal y como fue expresado por esta Institución al instituto armado a través de la oportuna recomendación, pues, en efecto, el criterio contrario resulta, a juicio de esta Institución, injusto, ya que el agente en cuestión no estaría prestando las funciones que tiene encomendadas por encontrarse de baja médica, precisamente, por el cumplimiento del trabajo que le ha sido asignado (09017910 y 06033662).

Por otra parte, durante el año 2009 se han llevado a cabo diversas actuaciones, con respecto a la elaboración del proyecto de la nueva Ley de Régimen de Personal del Cuerpo de la Guardia Civil.

Así, con motivo de la comparecencia de un guardia civil en situación de retiro por inutilidad permanente para el servicio, ajena a acto de servicio, que afirmaba que, tras pasar Junta Médico Pericial en la que se constató que habían desaparecido las causas que motivaron la pérdida de condiciones psicofísicas, había formulado solicitud de reingreso en el servicio activo y que la misma fue desestimada, al no existir una

disposición de carácter general que habilite este reingreso, por lo que se iniciaron actuaciones de oficio ante la Subsecretaría de Interior.

En el curso de la citada investigación se manifestó a la Administración que la posibilidad de reingreso a la situación de activo del personal retirado por inutilidad permanente, en el supuesto de que desaparezcan las causas que motivaron el pase a la situación de retiro, está contemplada en el ámbito de las Fuerzas Armadas, pues el Real Decreto 944/2001, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento para la determinación de la aptitud psicofísica del personal de las Fuerzas Armadas, establece, en el artículo 15, que los militares profesionales que, como consecuencia de un expediente de insuficiencia de condiciones psicofísicas, tengan limitación para ocupar algún tipo de destino o hayan pasado a retiro, podrán ser rehabilitados, en el supuesto de que desaparezca la incapacidad que motivó la insuficiencia, indicando, en su apartado 3, que la revisión se iniciará mediante instancia del interesado dirigida al Subsecretario de Defensa.

Asimismo, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en el artículo 68, apartado 1, establece que, en caso de extinción de la relación de servicios como consecuencia de pérdida de la nacionalidad o jubilación por incapacidad permanente para el servicio, el interesado, una vez desaparecida la causa objetiva que la motivó, podrá solicitar la rehabilitación de su condición de funcionario, que le será concedida.

En el informe que sobre dicha cuestión remitió el citado órgano superior se indicó que, en el último borrador del anteproyecto de la nueva Ley de Régimen de Personal del Cuerpo de la Guardia Civil, se incluía un artículo denominado “Rehabilitación”, donde se contemplaba esta posibilidad para el personal retirado, a petición de los interesados, una vez que se constatara la desaparición de la causa objetiva que había motivado la insuficiencia de condiciones psicofísicas (09007590 y 09005428).

También respecto al proyecto del nuevo régimen estatutario de la Guardia Civil, se han llevado a cabo actuaciones con la Dirección General, para realizar un seguimiento de la situación de los miembros del instituto armado que son declarados aptos para el servicio con limitaciones, a la que se refería la investigación desarrollada en el año 2004, bajo el número de referencia F0400070, en relación con la elaboración del texto de real decreto, que ha de cumplir lo establecido en el artículo 55.2 de la Ley 42/1999, de 25 de noviembre, de Régimen del Personal del Cuerpo de la Guardia Civil.

El Mando Único recordó las modificaciones introducidas por la Ley 46/2007, de 13 de diciembre, en la aplicación del artículo 97.2 de la indicada Ley 42/1999, de Régimen del Personal del Cuerpo de la Guardia Civil, en íntima relación con el artículo 55 de la misma, y la problemática generada, en algunos casos, por el cese en el destino del personal cuando se inicia un expediente por insuficiencia de condiciones psicofísicas, por lo que se ha abordado la modificación del precepto legal aludido, a fin de que dicho cese no se produzca de forma imperativa al inicio del expediente, sino que, para acordarlo, se tengan en cuenta el informe del órgano médico-pericial competente y las actividades que desempeña el afectado en su destino.

No obstante, habida cuenta de los obstáculos que continuamente se infieren a través de las quejas, con respecto a la tramitación de los expedientes de determinación de condiciones psicofísicas a los miembros del instituto armado, y de que, según informaba la citada Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, el borrador del proyecto de la nueva ley de régimen de personal se encontraba en su última fase de elaboración pendiente de informe del Consejo de la Guardia Civil, la citada investigación continúa abierta (09008612).

En este punto, se debe hacer también referencia a las actuaciones llevadas a cabo respecto al desarrollo reglamentario de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil.

Otros agentes han expresado su disconformidad en relación con el procedimiento para la presentación, tramitación y plazos de resolución de las quejas a las que se refiere el artículo 100.2 de la Ley 42/1999, de 25 de noviembre, al no haberse llevado a cabo todavía el oportuno desarrollo reglamentario, aunque la citada Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, alude en su artículo 33 a las quejas relativas al régimen de personal, a las condiciones y a la calidad de vida en las unidades, señalando que el procedimiento de presentación y tramitación de las mismas será regulado reglamentariamente.

Habida cuenta de que tal desarrollo reglamentario no ha sido realizado, la Instrucción número 27/2005, de 27 de diciembre, de la Secretaría de Estado de Seguridad, sobre actuaciones, protocolos, plazos y comunicaciones entre la inspección de personal y servicios de seguridad y las direcciones generales de la Policía y de la Guardia Civil y los servicios de ellas dependientes, establece en su apartado quinto, en lo que respecta a las quejas relacionadas con las prevenciones legales contempladas en el citado artículo 100.2 de la Ley 42/1999, de 25 de noviembre, que, hasta que exista un desarrollo reglamentario ad hoc, se aplicarán de forma supletoria las previsiones de la legislación común, siendo el límite temporal fijado para dar cumplida respuesta a las pretensiones formuladas de veinte días hábiles. Concluido el mismo, o cuando no se consideren debidamente atendidas, podrá ser planteada una queja ante el órgano responsable de personal de la Guardia Civil, el cual estará obligado a contestar y/o resolver, en el plazo máximo de otros veinte días hábiles.

Si dicha queja se dirige a la Inspección de Personal y Servicios de Seguridad, como consecuencia de que los órganos ante los que se ha

presentado en última instancia no la han resuelto o no han atendido debidamente las pretensiones formuladas, la Inspección, una vez recibidos los informes previamente solicitados, vendrá obligada a resolver la reclamación en el plazo de veinte días hábiles desde la recepción del expediente completo, salvo que concurriesen circunstancias extraordinarias o de excesiva complejidad, en cuyo caso el plazo será el adecuado a dichas dificultades, cuya incidencia se comunicará oportunamente al interesado. En todo lo no previsto por la citada instrucción, en lo concerniente a plazos, se aplicará lo prevenido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

De los datos de los que se dispone sobre esta cuestión se desprende que no se está dando oportuno cumplimiento a las previsiones y a los plazos establecidos en la citada instrucción, por lo que, ante la inquietud expresada por los comparecientes y la preocupación de esta Institución por que los miembros de la Guardia Civil cuenten con los instrumentos internos necesarios y con cauces eficaces para la resolución de sus problemas y la mejora de las condiciones en las que desarrollan su trabajo, se iniciaron actuaciones de oficio al respecto.

En la respuesta remitida, la dirección general manifestó que, cuando el objeto de las quejas lo ha demandado, para un mejor estudio y resolución de las mismas, se han interesado actuaciones e informes de las correspondientes unidades, con el fin de proporcionar una respuesta adecuada a los interesados. Por ello, el referido plazo de procedimiento provisional de tramitación de dichas quejas ha podido ser, ocasionalmente, más flexible.

En cuanto a las previsiones de elaboración del desarrollo reglamentario del procedimiento de tramitación de las referidas quejas, la Administración de referencia indicó que es una de las normas de carácter reglamentario en las que se está trabajando (09006190 y 08023048).

En conexión con lo anterior, un guardia civil expuso que, a su juicio, se había producido un conjunto de irregularidades en la tramitación de determinados escritos que había dirigido a diversas autoridades, en los que solicitaba el ejercicio del derecho de acceso a los archivos y registros de la Administración, con el objeto de hacer valer una serie de datos y documentos custodiados por la misma en la tramitación de un expediente que se le instruía.

El compareciente señalaba que había dirigido una instancia en solicitud de los expresados documentos y que, sobre la base del artículo 33 de la citada Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, formuló una queja al coronel de la Comandancia de Alicante, para que cesaran las órdenes verbales impartidas por el comandante de la Compañía de Torrevieja, que consideraba que limitaban sus derechos, relativas al uso de los ordenadores oficiales con conexión a la *Intranet* corporativa, así como para poder ejercer el derecho de acceso a archivos y registros de la Administración en la forma legalmente prevista.

El afectado estimó que su reclamación no había sido suficientemente atendida, por lo que interpuso un recurso de alzada, que fue desestimado y en cuya resolución se le indicaba que, en caso de disconformidad y de acuerdo con el artículo 100 de la Ley 42/1999, de 25 de noviembre, de Régimen del Personal de la Guardia Civil, podía elevar instancia ante la Subdirección General de Personal del Cuerpo.

Por tal motivo, dirigió un escrito de queja a la citada Subdirección General de Personal, en solicitud de que no se limitara su acceso a los archivos y registros de la Administración, en cuya respuesta se le indicó que, como ya había interpuesto un recurso de alzada sobre la misma cuestión y el mismo había sido desestimado, en virtud de lo establecido en los artículos 100.1 de la Ley 42/1999 y 33.1 de la expresada Ley Orgánica 11/2007, no procedía elevar escrito de queja sobre el mismo asunto,

quedando por lo tanto expedita la vía contencioso-administrativa, pues los citados preceptos disponen que se podrán presentar quejas siempre que no se hubiese formulado recurso sobre el mismo asunto.

De las alegaciones del interesado así como de la documentación que obraba en poder de esta Institución, entre la que se encontraban las resoluciones a las que se ha hecho referencia, se desprendía que las autoridades administrativas que habían intervenido se habían considerado competentes para actuar y que el afectado había seguido, puntualmente, los trámites y cauces que se le habían indicado, sin que, en el curso de las actuaciones descritas, se le hubiera informado, en ningún momento, de la expresada salvedad, relativa a que si presentaba recurso administrativo sobre el mismo asunto, no cabía la presentación de quejas sobre el régimen de personal, las condiciones y la calidad de vida en las unidades, por lo que, a juicio de esta Institución, se estaba llevando a cabo una interpretación restrictiva de los citados preceptos.

Sobre la base de lo anterior, se recomendó a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, en aplicación de los principios de buena fe y de confianza legítima, derivados ambos del principio de seguridad jurídica, que, en situaciones, como la que se había producido en esta comparecencia, en las que miembros del instituto armado formulasen solicitudes sobre los aspectos citados, en las resoluciones que se adoptasen al respecto por las autoridades competentes, se debía incluir, en el preceptivo pie de recurso, la citada salvedad de que, si los interesados decidieran formular un recurso sobre determinada resolución, no podrían presentar quejas sobre la misma cuestión.

Esta recomendación ha sido aceptada, de lo que esta Institución se congratula, pues en adelante, en situaciones similares, dejará de producirse indefensión, como ha ocurrido en el presente caso, al no contar el reclamante con la información necesaria para decidir (09013508).

De las actuaciones descritas se concluye que, dada la ingente tarea de desarrollo normativo de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil, los mayores esfuerzos de producción normativa se han concentrado en el borrador de anteproyecto de nueva Ley de Régimen de Personal de la Guardia Civil, en el desarrollo reglamentario del derecho de asociación profesional, normativa interna del Consejo de la Guardia Civil, así como en el régimen de vacaciones, permisos y licencias, cuestión sobre la que esta Institución lleva años insistiendo, habiendo sido finalmente aprobada la Orden General de la Guardia Civil, número 7, de 5 de noviembre de 2009, sobre vacaciones, permisos y licencias del personal del Cuerpo de la Guardia Civil, que, posteriormente, ha sido completada por la Orden General número 9, de 30 de noviembre siguiente, por la que se conceden tres días de permiso adicional, en los períodos de Navidad y Semana Santa (0014317).

17.7.2. Cuerpo Nacional de Policía y Policía Local

Cuerpo Nacional de Policía

Con motivo de la Resolución de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, de 25 de mayo de 2009, mediante la que se convocaban 1.949 plazas de alumnos del Centro de Formación, de la División de Formación y Perfeccionamiento, aspirantes a ingreso en la Escala Básica, categoría de Policía, del Cuerpo Nacional de Policía, un número muy elevado de ciudadanos, que en 2009 cumplían 30 años de edad o que ya los tenían cumplidos, solicitaron nuestra intervención para que fuese modificado el límite de edad máximo para el ingreso y así poder participar en el citado proceso selectivo.

La dirección general comunicó a esta Institución, en un extenso informe, las razones por las que no consideraba oportuno proceder a este

cambio normativo y el Defensor del Pueblo ha venido informando a los comparecientes de las actuaciones realizadas, en el marco de sus competencias, así como de la potestad autoorganizatoria de la que la Administración Pública dispone para llevar a cabo la prestación de los servicios públicos a través de la ordenación de los diversos colectivos de funcionarios, así como de los criterios que mantenía la Administración competente, en su citado informe, en el que defendía, con argumentos jurídicos y de oportunidad, la implantación de límites máximos de edad para el ingreso en el Cuerpo Nacional de Policía, por lo que esta Institución, al carecer de facultades de carácter ejecutivo, debió proceder a la conclusión de la investigación (09008493 y 09017271).

En cuanto a las condiciones en las que los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía llevan a cabo el desempeño de su labor, hay que destacar las actuaciones desarrolladas con el indicado centro directivo, en relación con el estado de las instalaciones donde se ubican la mayor parte de las dependencias policiales de Zaragoza, que el funcionario promotor de la queja calificaba de caótico, especialmente, en referencia al Cuartel de General Mayandía.

En respuesta a nuestra petición de informe se nos hizo saber que, en efecto, las dependencias policiales de Zaragoza tenían que ser reparadas con carácter general y esta Institución formuló una sugerencia, para que se efectuara un estudio integral del edificio del citado cuartel, que valorase las actuaciones de mejora necesarias y su viabilidad futura para el desempeño de las funciones policiales del Estado. Dicha sugerencia ha sido aceptada (08010539).

Se ha intervenido, asimismo, acerca de los criterios de movilidad por razones de salud del propio funcionario, de su cónyuge o de los hijos a cargo, previstos en el artículo 20.h) de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, modificada por la Ley 53/2002, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del

Orden Social, y en el artículo 66 bis del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento general de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios de la Administración General del Estado.

Procede destacar, en este ámbito, las actuaciones efectuadas con motivo de la comparecencia de un funcionario al que se le había desestimado su solicitud de movilidad a otra localidad, para poder atender a un familiar que se encontraba incapacitado judicialmente y cumplir así las obligaciones que le correspondían como tutor legal del mismo.

Analizada la resolución desestimatoria, se recomendó a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil que, atendiendo al criterio expresado por el entonces Ministerio de Administraciones Públicas, en supuestos excepcionales, en los que un funcionario sea tutor legal y base su solicitud de movilidad en motivos de salud de la persona sujeta a su tutela, cuando exista con ésta una situación de dependencia similar a la que se tiene con un hijo a cargo, se proceda a aplicar de forma analógica, de conformidad con el artículo 4 del Código Civil, el contenido del citado artículo 66 bis del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, y, por tanto, que el funcionario afectado por el ejercicio de la tutela legal pueda beneficiarse de la movilidad por razones de salud.

Por otra parte, habiendo observado, de la documentación que obraba en poder de esta Institución, que la respuesta remitida al interesado por la citada dirección general no contenía el oportuno pie de recurso y, aunque de acuerdo con la disposición adicional decimoquinta de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, se trataba de una resolución que ponía fin a la vía administrativa, por emanar de un órgano directivo con nivel de director general con competencias en materia de personal, se le recordó, por una parte, el deber legal que incumbe a ese centro directivo

de ilustrar a los interesados sobre los recursos procedentes, pues, de acuerdo con lo establecido en el artículo 58.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, toda notificación deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitiva en vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los recurrentes puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen pertinente, pues el recurso administrativo está establecido como un instrumento esencial de garantía para el ciudadano y la omisión de su mención, como en el presente caso, supone un anormal actuar de la Administración (08015313).

Con respecto a los programas de acción social del Cuerpo Nacional de Policía, un funcionario casado con una ciudadana extranjera que aportó dos hijos menores de edad al matrimonio, fruto del cual tenían también una hija en común, expuso que, desde el año 2005, había solicitado las ayudas correspondientes al apartado "apoyo a la educación", al considerar que los hijos de su esposa eran merecedores de las mismas por formar parte de la unidad familiar, señalando que sólo en el citado año le fueron concedidas siéndole denegadas las mismas en los años posteriores, 2006, 2007 y 2008.

La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil comunicó al Defensor del Pueblo que, en el año 2005, la ayuda económica fue concedida, aun cuando los beneficiarios no eran hijos naturales ni adoptados, ni se hallaban bajo la tutela o acogida del interesado, ya que el reducido número de peticiones recibidas con cargo al citado subprograma propició que su dotación presupuestaria permitiese abarcar la concesión de ayudas a los hijos de los cónyuges de los funcionarios sujetos a su cargo. Sin embargo, se concluía que el motivo en el que se fundamentaban las denegaciones en los años posteriores era que estas ayudas estaban dirigidas exclusivamente a los hijos de funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, sin que, en el caso del compareciente, hubiera resolución de

tutela, adopción o acogida en su favor con respecto a los hijos de su cónyuge, que pudiera determinar su derecho a percibirlas.

Al valorar la cuestión planteada, esta Institución manifestó a la citada dirección general que no compartía tal argumentación, ya que de lo anterior se desprendía que, en el año 2005, el afectado accedió a las citadas ayudas por haber disponibilidad presupuestaria para ello y, sin embargo, la desestimación de los años posteriores se fundamentaba en que no mediaba tutela, adopción o acogimiento con respecto a los hijos de su cónyuge, situaciones legales que tampoco existían en el año 2005, en el que sí le fueron concedidas las citadas ayudas al haber suficiente presupuesto y por ser considerados hijos a su cargo, por lo que una disparidad de criterios de adjudicación como la aludida podría causar, a juicio de esta Institución, inseguridad jurídica en los peticionarios.

En este caso, la familia estaba compuesta por cinco miembros, a saber, los dos cónyuges, su hija en común, y los dos hijos de su cónyuge que convivían con ellos y que estaban a su cargo, constituyendo una unidad familiar reconocida por la Junta de Castilla y León como familia numerosa, con los beneficios inherentes por tal condición a sus miembros y, por tanto, a los hijos de su cónyuge se les reconocía como hijos a cargo de la unidad familiar, constando así, también, en Muface y en Adeslas y a efectos de la declaración de la renta, que incluye, como opción a efectos de desgravación, la inclusión de hijos no comunes, al tratarse de una unidad familiar constituida.

Del análisis de los extremos aludidos se concluía que, para unas administraciones y en determinados aspectos, los hijos de su cónyuge sí eran considerados hijos a cargo de la unidad familiar y para otros no, como en el supuesto de las últimas solicitudes formuladas en el marco del Plan de Acción Social del Cuerpo Nacional de Policía, puesto que no se consideraba merecedores de las ayudas a los hijos privativos del cónyuge.

En esta misma línea argumental se ha expresado el Tribunal Supremo, Sala de lo Social, en Sentencia de 2 de octubre de 2008, cuyos argumentos reproducimos a continuación, por su interés:

"a) Por una parte, no cabe duda que la 'unidad familiar' la integran también los hijos privativos de uno de los cónyuges si, como ahora acontece, el hijo convive con la solicitante y su cónyuge, al resultar así de la realidad fáctica y no estar excluidos por la norma interpretada.

b) Por otra parte, no cabe entender que el hijo privativo de su cónyuge no esté 'a cargo' de la solicitante, si convive con ella en el seno de la nueva unidad familiar, pues aunque se prescindiera de los presumibles aspectos de participación y ayuda en su formación y cuidado, los gastos que origina tal hijo repercuten, directa o indirectamente, en la economía de la unidad familiar, ya que, como mínimo y con independencia incluso del régimen económico matrimonial, merman necesariamente y por imperativo legal el importe de las aportaciones que puede efectuar al sostenimiento de la unidad familiar el progenitor con el que conviven que está obligado a alimentarlo en la máxima extensión legal dada la relación parental que les une (argumento ex artículos 142, 143.2, 146 y 147 Código Civil).

c) Por último, esta conclusión es concorde tanto con el concepto constitucional de 'familia' y con el principio de protección integral de los hijos (artículo 39 de la Constitución), como con la configuración del ámbito familiar configurado en la nuestra legislación ordinaria (entre otros, artículo 153 del Código Penal), así como con el espíritu de nuestra normativa de Seguridad Social que, entre otras, en materia de prestaciones por muerte y supervivencia, concede derecho a la pensión de orfandad, bajo determinadas condiciones, especialmente de convivencia y dependencia, a los hijos que el cónyuge supérstite hubiere llevado al matrimonio (artículo 16.3 de la Orden del Ministerio de Trabajo, de 13 de febrero de 1967).

2.- En suma, de esta interpretación sistemática y finalista, acorde con la realidad social, que en este supuesto no está reñida ni siquiera con los términos literales utilizados en el precepto cuestionado, resulta que no existe base para entender que de la 'unidad familiar' prevista en el artículo 215.2 de la Ley General de la Seguridad Social deban excluirse los hijos privativos de uno de los cónyuges, tanto más, si, como ahora acontece, integran la unidad de convivencia con el solicitante del subsidio y los gastos necesarios para su subsistencia son asumidos, directa o indirectamente, con cargo a los ingresos destinados a tal unidad de convivencia, por lo que debe concluirse que concurren en la solicitante las 'responsabilidades familiares' en los términos que le posibilitan el acceso al subsidio de desempleo pretendido".

Por todo cuanto antecede, se ha recomendado a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, que se revisen los criterios de adjudicación de las ayudas incluidas en los programas de acción social, para aquellos supuestos en los que en la unidad familiar estén integrados hijos privativos del cónyuge que se encuentren a cargo del solicitante, a fin de que no se discrimine a estos miembros de la unidad familiar, dado que la solución de estos casos no puede estar en función de las disponibilidades presupuestarias sino que debe prevalecer un criterio jurídico cierto (09008475).

Policía Local

En 2009 han finalizado las actuaciones iniciadas, en su momento, con el Ayuntamiento de Alcorcón (Madrid), con motivo de la comparecencia de un ciudadano que había participado en el proceso selectivo para el acceso al Cuerpo de la Policía Local, cuyo recurso de alzada no se había contestado expresamente, ni se le había facilitado copia del examen que había solicitado al tribunal calificador.

Al valorar las cuestiones planteadas, esta Institución puso de manifiesto a la Corporación municipal que, como se señala en la exposición de motivos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, el silencio administrativo es una técnica dirigida a la protección de los intereses de los ciudadanos, para evitar que la inactividad formal de la Administración cierre el acceso del interesado a la vía jurisdiccional, provocando así su indefensión. Así, el silencio administrativo es una ficción legal que habilita al interesado para acudir a dicha vía jurisdiccional, pero no excluye en ningún caso el deber inexcusable de la Administración de dictar una resolución expresa.

Por ello, la Administración no puede optar entre resolver en forma expresa o dejar de hacerlo, ni, en consecuencia, ampararse en la pretendida "aplicación" de dicha técnica para justificar la omisión del deber de dictar una resolución expresa, que le viene impuesto por el artículo 42.1 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Por tanto, a juicio de esta Institución, el recurso que el compareciente dirigió al tribunal calificador debía ser contestado de forma expresa y ello con independencia de que su contenido versara sobre una decisión concreta del tribunal calificador.

En cuanto a que no se atendiera la solicitud de obtener una copia del examen que había realizado, se recordó al Ayuntamiento de Alcorcón que las decisiones que adopten los tribunales de calificación tienen que estar inspiradas en lo que establecen las leyes y las bases de la convocatoria y, en el supuesto de que se plantee alguna cuestión que no esté regulada de forma concreta en dichas bases, los tribunales deben aplicar supletoriamente lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

La doctrina de la discrecionalidad técnica, fundada en la especialidad de los órganos calificadores y en la consiguiente imposibilidad de reemplazarlos por otros órganos judiciales, no ampara

todas las decisiones que adopten aquellos a lo largo del proceso selectivo en el que intervengan, ya que ello podría suponer la desaparición del derecho a la tutela judicial efectiva.

Por ello, se le señaló que la entrega de una copia del examen al opositor que lo había solicitado no entraba dentro de lo que se entiende como discrecionalidad técnica, ya que la ejecución material o no de esa entrega no entrañaba en sí misma una valoración del contenido de ese examen o una revisión de la calificación dada por el tribunal de selección o una refutación de los criterios adoptados por éste al determinar el nivel mínimo exigido para considerar aprobada la prueba. Si la prohibición de entrega de la copia del examen no está prevista en las bases de la convocatoria, el tribunal calificador, en el ejercicio de su facultad de interpretación, debe aplicar al respecto un criterio de transparencia en su actuación.

En consecuencia, se sugirió a dicha Administración local que se procediera a resolver expresamente el recurso que el afectado había presentado contra la decisión del tribunal calificador y que se le facilitara una copia del examen que había realizado y esta sugerencia ha sido aceptada (07034523).

Un policía local del Ayuntamiento de Berriozar (Navarra), expuso que no había recibido respuesta a un escrito que había cursado al citado Consistorio, observándose que, al parecer, tampoco se le había remitido un acuse de recibo.

El Ayuntamiento señaló que se había considerado que se trataba de una mera sugerencia de un ciudadano, que no exigía una respuesta inmediata, sino que lo procedente era tenerla en cuenta como una opinión más de un vecino para futuras actuaciones.

En este sentido, esta Institución puso de manifiesto a la citada Corporación, como se ha hecho en diversas ocasiones con otras administraciones públicas, que, en ningún caso, se podía justificar la falta de comunicación al interesado, al menos, de que había sido recibido su escrito, con independencia de que con posterioridad se actuara o no respecto de las sugerencias que el mismo formulaba, pues, evidentemente, la decisión de si se deben o no llevar a cabo esas sugerencias era competencia de la Administración municipal, lo cual no obstaba para que se acusara recibo de las peticiones, con carácter general, sin perjuicio de lo dispuesto en la reglamentación específica, puesto que la obligación de acusar recibo en nada cambia la consideración que se le deba dar a la solicitud presentada por el interesado, ya que la protección que dispensa tal acuse es, por una parte, la de garantizar al ciudadano que la Administración ha recibido su petición y que se va a llevar a cabo la oportuna investigación y, por otra, salvaguardar la transparencia, la eficacia y el servicio a los ciudadanos como principios rectores de la actuación administrativa, por lo que se ha recomendado a la Corporación municipal que se dicten las instrucciones oportunas para que por los órganos competentes se acuse recibo, con carácter general, de los escritos que se le formulen, a efectos de que los ciudadanos tengan constancia de que los mismos han sido efectivamente recibidos y de que se les va a dar la tramitación oportuna, todo ello en aras de los principios de garantía y seguridad jurídica (08009001).

En relación con las situaciones de acoso denunciadas, en el ámbito del ejercicio de la función policial local, destacan las actuaciones efectuadas en el año 2009 con el Ayuntamiento de Torrevieja (Alicante) y con el Ayuntamiento de Oviedo. En ambos supuestos, esta Institución ha insistido en conocer qué medidas se han adoptado por parte de las autoridades de las citadas corporaciones para investigar y resolver las denuncias formuladas por sus funcionarios, sin que, ni en un caso ni en otro, se haya encontrado una respuesta positiva por parte de los responsables municipales, para resolver los conflictos planteados, que, a

juicio de esta Institución, las administraciones competentes deben abordar con decisión y sensibilidad (09002185 y 09005118).

En este orden de cosas, se debe destacar la comparecencia de un policía local de Fuenlabrada (Madrid), que, además de padecer una situación de acoso que había denunciado ante los tribunales de justicia, señalaba que, en uno de los varios procedimientos disciplinarios que le habían sido incoados, se habían producido una serie de irregularidades, pues no le había sido notificado el mismo hasta transcurridos dos meses desde su incoación.

Iniciada la oportuna investigación, la Administración municipal señaló que la notificación no se había efectuado, porque el agente se encontraba en situación de baja laboral y que, hasta que no fue posible su localización de forma casual, la misma no pudo realizarse, ya que no tenía domicilio en dicha localidad.

Analizada esta argumentación, se manifestó al Ayuntamiento de Fuenlabrada que debía tener en cuenta en el futuro que, en absoluto, queda a potestad de la autoridad con competencia disciplinaria interpretar los términos y los plazos del procedimiento administrativo establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, respecto a las notificaciones, en este caso, de la incoación de un procedimiento disciplinario.

Así, en cuanto al lugar de la notificación y aunque la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común carece de criterio general, de acuerdo con el artículo 59.2 de la misma, en los procedimientos iniciados de oficio, como es este caso -ya que en los iniciados a instancia de parte será el que haya señalado el interesado-, la Administración puede optar por intentar la notificación en el domicilio o en cualquier lugar adecuado a tal fin, que, en el caso de los funcionarios públicos, puede ser el lugar de trabajo, pero si, como en el caso expuesto,

el afectado se encuentra ausente, se debe notificar en el domicilio del mismo, no constituyendo una excepción para el cumplimiento de esta obligación el hecho de que no tenga domicilio en la misma localidad, pues reside en el municipio de Madrid, hecho conocido por el Ayuntamiento y que no excluye a la Administración local de la obligación de notificar la incoación del expediente en el plazo establecido en la mencionada Ley 30/1992, ya que la notificación es una garantía que afecta al principio de buena fe en las relaciones de las administraciones públicas con los ciudadanos y es la forma de que el interesado conozca, exactamente, el acto que le afecta y pueda reaccionar, en su caso, contra él (08019633).

17.8. Personal laboral al servicio de las administraciones y organismos públicos

Con independencia de las quejas referidas a este personal que se han incluido en el capítulo 17.1 del presente informe, que recoge el Régimen general de la función pública, por su similitud con las reclamaciones formuladas por los funcionarios, es oportuno señalar, por su especificidad, que el desarrollo de los procedimientos de selección y provisión de plazas de este personal en las administraciones públicas continúa motivando la presentación de quejas por los ciudadanos, con especial incidencia en los procesos para el acceso a la función pública en sus diferentes formas.

Así, en un procedimiento selectivo convocado por el Instituto Cervantes, se ponía de manifiesto por el compareciente su participación en una convocatoria de selección de personal publicada en el año 2006, en la página web del Instituto, con el objeto de cubrir tres plazas correspondientes a la categoría de bibliotecario en Brasil.

La información obtenida a través de otros candidatos, una vez inmerso en aquel proceso de selección, permitió al afectado conocer que la

prestación laboral del puesto de trabajo al que concurría exigía, entre otros requerimientos, la titulación en biblioteconomía homologada por las autoridades brasileñas y estar inscrito en el Consejo Regional de Biblioteconomía del Estado donde fueran a ejercer la profesión, condición ajena a las bases de la convocatoria y sin la cual devenía imposible la prestación laboral, requisito que, por el contrario, sí se incorporó a un proceso selectivo convocado posteriormente, para dos plazas de la misma categoría en otro centro.

El interesado había formulado sendas reclamaciones, en solicitud de información sobre las posibles irregularidades producidas en el citado proceso y la reparación de los daños y perjuicios causados, sin haber obtenido respuesta.

El Instituto, expresó, en primer lugar, que el promotor de la queja carecía de legitimación activa, en lo que concierne a la necesidad de que se diera respuesta a su petición, y que había solicitado que se reconociera la existencia de irregularidades en el proceso de selección, pero no había impugnado el resultado final del mismo, que había devenido firme.

Esta Institución discrepaba de esta apreciación sobre la carencia de legitimación del interesado, aun no desconociendo la versatilidad y casuística de esta condición en un procedimiento administrativo, y consideraba que era titular de un interés legítimo individual, conforme a lo establecido en el artículo 31.1.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y tampoco compartía el tratamiento otorgado a las peticiones formuladas, ni la argumentación en la que se apoyaba la denegación, fundamentalmente, porque según se indicaba, la misma se basaba en la inexistencia de una relación contractual y en la falta de impugnación de la adjudicación de las plazas.

En este sentido, se debe tener en cuenta que la participación y su resultado, así como la pertenencia a la bolsa de empleo y la propia

reclamación formulada conforme a las bases de la convocatoria, que vinculan como "ley del concurso" a los aspirantes y al órgano convocante, habilitaban sobradamente, a nuestro juicio, al interesado para acreditar su legitimación activa y directa y su derecho a obtener una contestación, en el sentido que se entendiera oportuno.

Cuestión distinta es si tal reclamación se encontraba suficientemente fundada o si debían, o no, alcanzar éxito las diversas peticiones en las que la misma se dividía, sin que ello pueda condicionar la exigencia de una resolución, ni eximir de la misma al organismo.

Entraba en juego, además, el difícil acomodo de esa falta de respuesta a los principios de buena fe y confianza legítima, de los que el Instituto participa y debe respetar en su actuación, conforme al artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, por lo que se recomendó a la Dirección del Instituto Cervantes que el afectado fuera considerado titular de un interés legítimo y directo en el procedimiento, así como cualquier ciudadano participante en un procedimiento de selección de personal del Instituto, que tenga un interés que vaya más allá de la mera observancia de la legalidad, al haberse considerado perjudicado, de manera directa, por una actuación relacionada con la convocatoria y por las bases que la rigen y, por tanto, pueda verse beneficiado potencialmente por la resolución o acto administrativo que se derive de aquellas, sugiriendo, además, la resolución expresa a sus reclamaciones.

El citado organismo no ha aceptado la recomendación del Defensor del Pueblo, al no compartir el expresado criterio sobre la legitimación activa del reclamante y sí la sugerencia formulada, lo que se ha traducido en la remisión de una contestación al promotor sobre las posibilidades abiertas en torno a la impugnación de la selección y sobre la reclamación de daños y perjuicios por la actuación de un órgano de la Administración Pública que dé lugar a responsabilidad (08010051).

En otro caso, se investigó la discrepancia con la falta de información, en la página web del Ayuntamiento de Cuenca, de las noticias relativas a los procedimientos de selección de esa Entidad local, información y publicidad que consideraba el promotor de la queja que le resultarían de gran utilidad, así como al resto de ciudadanos, por tratarse de un medio de comunicación de amplia utilización y fácil acceso.

El actor señalaba, en ese orden de cosas, que se había dirigido mediante diversos correos electrónicos a la citada Administración local, en demanda de información sobre dicha publicidad, dado su posible interés en esas ofertas de empleo, información que no se le había facilitado.

En la legislación vigente, no se establece que las entidades locales y, por tanto, el referido Ayuntamiento, tengan la obligación de hacer públicas las convocatorias de los procesos selectivos en su página web, salvo que así se hiciera constar en las bases de la convocatoria.

La publicidad a través de Internet de los distintos actos que integran los procesos selectivos tiene el carácter de complementaria de la que se hace a través de los boletines y de los tablones de anuncios oficiales.

Por consiguiente, sentado lo anterior, esta Institución no podía considerar que el Ayuntamiento hubiera incurrido en una infracción del ordenamiento jurídico, ante la falta de publicidad en su página web oficial de las convocatorias selectivas que no impongan esa obligación legal, por lo que nuestra investigación se debía encaminar a determinar si la citada publicidad, a través de la página web municipal, daría una mayor y mejor difusión a los procedimientos selectivos.

Sobre esta cuestión, se debe tener presente que, ya desde sus inicios, el Tribunal Constitucional ha venido declarando el carácter potenciador de los principios constitucionales de acceso al empleo público; así, en la Sentencia 85/1983, de 25 de octubre, se subrayaba que la

publicación constituye un requisito esencial de la convocatoria, que debe servir al objetivo de provocar la concurrencia y facilitar la divulgación.

Además de insistir en la necesidad de que se garantice el respeto al principio de igualdad que consagra el artículo 23.2 de la Constitución, y a los de mérito y capacidad que contempla el artículo 103.3 de la misma norma, esta Institución viene insistiendo en que las decisiones que adopten, en este ámbito, nuestras administraciones públicas y, en su caso, los órganos de selección, deben estar inspiradas, en todo momento, en el principio de publicidad, así como en el de seguridad jurídica que emana del artículo 9.3 de la Constitución.

Esa es también la preocupación del legislador, a favor de la transparencia y la agilidad de los procesos selectivos, como se subraya en la exposición de motivos de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, fundamentos que se refuerzan en el artículo 55 de la norma -Principios rectores-, al indicar que las administraciones públicas seleccionarán a su personal funcionario y laboral mediante procedimientos en los que se garanticen los principios constitucionales, así como el de publicidad de las convocatorias y de sus bases.

Si bien es cierto que el artículo 70 del señalado Estatuto sólo hace alusión a la publicidad de la oferta de empleo público o instrumento similar, en el diario oficial correspondiente, a lo que también responde el artículo 6 del Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, por el que se establecen las reglas básicas y los programas mínimos a los que debe ajustarse el procedimiento de selección de los funcionarios de la Administración local, norma invocada por el Ayuntamiento de Cuenca en el caso que nos ocupa, nada se opone a la adopción de otras medidas tendentes a reforzar la aplicación de los citados principios constitucionales, en lo que atañe a la publicidad de las convocatorias de selección, sus bases y, en su caso, de los actos sucesivos hasta la

culminación del proceso selectivo, de forma paralela y complementaria a la publicación en la prensa oficial.

Igualmente, como órganos de la Administración Pública, los tribunales de selección deben respetar en toda su actuación los principios de eficacia, buena fe y de confianza legítima establecidos en el apartado 1 del artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, a lo que también podía contribuir la publicación de sus actuaciones en la página web del Ayuntamiento.

Por ello se recomendó a la citada Administración local que se valorara la oportunidad de incluir, en adelante, en las bases de las convocatorias de los distintos procesos selectivos que convoque, un apartado donde se indique la publicidad de las bases y, en su caso, de los distintos actos que integran el procedimiento selectivo, a través de su página web oficial y en el que se exprese el carácter oficial o meramente complementario de estos anuncios.

El Ayuntamiento de Cuenca puso de manifiesto, al respecto, que, en todos los procesos selectivos, aparecen los lugares en los que se dará publicidad a los mismos, significando que, en los distintos procedimientos de selección, la publicidad se lleva a cabo conforme a las bases de las respectivas convocatorias y que, en todas ellas, se incluye la publicación en la página web oficial municipal, lo que supone la aceptación de la recomendación formulada (08016727).

En otra queja se aludía a la no renovación de una contratación laboral por el Ministerio de Defensa, para la que se precisaba un puesto de trabajo, adaptado a la situación de incapacidad del promotor. La Administración expresó al respecto que el artículo 63, del entonces vigente II Convenio Único para el personal laboral de la Administración General del Estado, exigía, para poder proceder a la expresada renovación, que existiera una vacante de igual o inferior grupo profesional al del afectado,

así como la determinación, por los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, de que el puesto que se le ofertara no influyera negativamente en su salud. En este caso, dadas las peculiaridades de su patología, dicho puesto debería estar fuera del indicado departamento ministerial.

Finalmente, se pudo proceder a la movilidad del actor, por incapacidad laboral, a un destino en la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social en Granada, resolviéndose favorablemente la queja planteada (07020147).

En cuanto a la mejora de las condiciones que rodean la prestación laboral y dando fin a la investigación analizada en el informe parlamentario del año 2007, se ha resuelto, finalmente, la implantación, en la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, de un número de identificación profesional para sus trabajadores, a fin de evitar que tengan que dejar constancia del correspondiente a su documento nacional de identidad.

La indicada sociedad completó la información ofrecida con anterioridad y comunicó que se había alcanzado una solución a través de un nuevo Sistema Integrado de Gestión de Capital Humano, SIGNHO, que posibilita que se dote de un número de identificación profesional (NIP) a los empleados de Correos. Este número se genera al ingresar el trabajador en la empresa y permanece invariable a lo largo de su vida profesional, con independencia de su relación jurídica con dicha entidad, su duración y el lugar de trabajo.

Este identificador se estaría utilizando desde el mes de julio de 2009, en la entrega de los envíos postales que así lo requieren y con las formalidades derivadas del artículo 41.3 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, en el que se establece la obligación de que el operador postal haga constar su firma y su número de

identificación en los avisos de recibo que se acompañan a las notificaciones, con lo que ha quedado definitivamente solucionado el problema planteado (06047571).

En otro orden de cosas y también tras una dilatada tramitación, se ha concluido la investigación que afectaba a un trabajador municipal sobre el pago de determinada asistencia sanitaria tras un accidente laboral.

El Instituto Nacional de la Seguridad Social descartaba su responsabilidad en el pago de la asistencia derivada de una contingencia profesional, en aplicación de la Orden TASS/131/2006, de 26 de enero, y el Servicio Catalán de la Salud entendía, igualmente, que no le correspondía el abono de ese gasto sanitario, de lo que se dedujo que era necesario resolver el conflicto de competencias planteado, para poder encontrar una solución al caso.

El Defensor del Pueblo consideró que, sin discutir que la obligación protectora venía asegurada por el INSS, como entidad gestora, era cuestionable la asunción directa de la obligación del pago derivado de la acción protectora, excluyéndose del mismo al citado Instituto, con fundamento en la aplicación de la orden mencionada, que debe relacionarse con lo dispuesto en la disposición adicional quincuagésima novena de la Ley 30/2005, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado. Ambas normas, relativas a las prestaciones y al pago de los costes derivados de la asistencia, regulan la transferencia a las comunidades autónomas del importe desembolsado por los servicios públicos de salud.

Sin embargo, de la información disponible se deducía que la prestación, consistente en un tratamiento odontológico reparador de los daños producidos en un accidente laboral, se habría llevado a cabo por centros y servicios ajenos al Servicio Catalán de Salud, como éste también

subrayaba, y dentro de la cobertura de las contingencias profesionales a las que hace mención el artículo 11 del Decreto 2766/1967, de 16 de noviembre, tratándose de un régimen de protección, en el que se prima el principio de reparación íntegra de los daños ocasionados al trabajador.

Entraría también en juego, a juicio del Defensor del Pueblo, la jurisprudencia dictada en unificación de doctrina, mediante Sentencia, del Tribunal Supremo, de 15 de enero de 2009, en cuanto a que la asistencia dispensada a través del referido tratamiento, conforme a los términos de la señalada resolución judicial, no entrañaría una verdadera asistencia sanitaria, en su sentido estricto, por más que pueda ser un complemento de la misma, ni se encuadraría en el marco de la atención farmacéutica o recuperadora que tiende a la rehabilitación de una persona enferma.

Esta atención, en consecuencia, sería una modalidad de protección complementaria, que provee al trabajador accidentado de un elemento sustitutorio de otro orgánico o funcional, como es el caso, que le permita el restablecimiento del mayor grado posible de normalidad en el desarrollo de sus capacidades físicas o intelectivas.

Con ese fundamento, esta Institución recabó de la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social su parecer, con el objetivo de encontrar, finalmente, una solución al problema.

Dicho centro directivo, tras analizar nuevamente la cuestión, a la vista de la citada doctrina del Tribunal Supremo, modificó su postura inicial mediante Criterio 191/2009, que modifica el Criterio 32/2006, y consideró, finalmente, que procedía el abono de los gastos de tratamiento odontológico, ya que, con carácter general, el beneficiario tiene derecho a que el Instituto, como asegurador del riesgo, le reintegre el coste que acredite que ha soportado, no correspondiendo al Servicio de Salud asumir la prestación sanitaria prescrita, al venir derivada de un accidente de trabajo.

Para proceder al pago, las solicitudes de reintegro de los gastos sanitarios se deben acompañar de facturas originales, en las que se acredite que ha sido el propio beneficiario el que ha adquirido y costeado la prótesis o el aparato ortopédico prescrito, a raíz o como consecuencia de un accidente de trabajo (07022006).

La discrepancia con la motivación ofrecida por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), para justificar que debía entenderse desestimado, por silencio administrativo, el recurso planteado por el promotor de la queja sobre un proceso de selección, aconsejó recomendar a dicho Instituto que adoptara las medidas oportunas para que, en adelante, se dictara resolución expresa en todos los recursos formulados por los interesados, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Esta recomendación ha sido aceptada (09008608).

Se ha investigado también la precariedad del régimen laboral de dos trabajadoras que prestaban servicios en la Abogacía General del Estado, en régimen de Colaboración social, al amparo del Real Decreto 1445/1982, de 25 de junio, por el que se regulan diversas medidas de fomento del empleo.

Las comparecientes se habían dirigido, a mediados del año 2007, al entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que expresó que se estudiaría la citada problemática en el marco de la reforma de las políticas activas, teniendo en cuenta los parámetros que confluían en esta medida de fomento de empleo, tales como la antigüedad de la normativa reguladora o la adecuación de esta figura a las necesidades del mercado de trabajo.

Se debe recordar al efecto que, desde el inicio de las actuaciones del Defensor del Pueblo, se ha venido recibiendo un apreciable número de

quejas de trabajadores empleados por distintas administraciones públicas en régimen de colaboración social, reclamando, básicamente, iguales o parecidos derechos que el resto de los trabajadores empleados por la Administración, tales como salario, cotización a la Seguridad Social en aras a una aceptable prestación de jubilación, antigüedad, vacaciones o derecho al desempleo.

Ello aconsejó la formulación de una recomendación al entonces Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en el año 1991, a fin de que se adoptasen las iniciativas legales pertinentes, para que se garantizasen a los participantes en los trabajos de colaboración social, los derechos propios de toda relación laboral, resolución que, en ese momento, fue rechazada, al no considerar la Administración asimilables los trabajos de colaboración social con los que se realizan por cuenta ajena, lo que se hizo constar en el Informe a las Cortes Generales correspondiente a 1991.

Ante las nuevas quejas formuladas sobre ese asunto, se dirigió un nuevo escrito, en el año 2000, al Ministerio de Trabajo, para conocer si dicho departamento compartía el criterio mantenido en la recomendación formulada en su día y, en su caso, qué medidas se podrían adoptar para plasmar legalmente lo recomendado.

En la preceptiva contestación, después de realizar una serie de consideraciones legales sobre la reglamentación jurídica de estos trabajos, no se estimaba procedente, en derecho, su asimilación a las relaciones laborales por cuenta ajena, dado el carácter excluyente de ambos vínculos, cuya naturaleza diferente deriva de la incompatibilidad entre desempleo y trabajo y se concluía que debía mantenerse el sistema legal existente, con independencia de situaciones concretas que fueran resultado de una aplicación incorrecta de la legislación, para lo que se debería acudir a los mecanismos correctores dirigidos a evitarlas, tanto administrativos como judiciales.

Conforme al último pronunciamiento de la Administración, acerca de este asunto, en una comunicación del año 2007, el Defensor del Pueblo solicitó, nuevamente, el parecer del departamento sobre una posible mejora del precario tratamiento legal y de Seguridad Social de este colectivo de trabajadores sujetos al régimen de colaboración social.

Se significó al respecto que el artículo 213.3 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (TRLGSS), aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, establece las características de los trabajos de colaboración social y dispone que los mismos no implicarán nunca la existencia de relación laboral entre la entidad en la que se presten y el desempleado, el cual continuará manteniendo esta condición a todos los efectos. Por ello, el trabajo de colaboración social es una de las medidas previstas en la normativa de protección por desempleo, dirigidas a complementar la percepción económica con medidas activas de reinserción laboral y, en el supuesto sometido a consulta, la percepción del subsidio por desempleo para mayores de 52 años, es de complementariedad y no de incompatibilidad.

Se comunicó que, durante la realización de los trabajos de colaboración social, la entidad gestora de las prestaciones, además de abonar el importe correspondiente al subsidio por desempleo, conforme al artículo 218.1 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio (con la nueva redacción dada por la disposición final tercera de la Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009), ingresará las cotizaciones a la Seguridad Social por la contingencia de jubilación y se recordó que el apartado 3 del mismo artículo 218 (de acuerdo a la Ley 2/2008, de 23 de diciembre) dispone que, cuando corresponda cotizar por la contingencia de jubilación y el beneficiario sea mayor de 52 años, se tomará como base de cotización el 125 por 100 del tope mínimo de cotización vigente en cada momento. Dicha mejora en la base se viene haciendo desde el 1 de enero de 2008.

Por ello, se señalaba que no existía una falta de cotización por la contingencia de jubilación por parte del Servicio Público de Empleo Estatal, aunque no es éste el caso de la entidad empleadora, la cual, de acuerdo a la normativa vigente, sólo está obligada a cotizar por las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales por el tope mínimo de cotización (Orden TIN/41/2009, que desarrolla las normas de cotización a la Seguridad Social contenidas en la citada Ley 2/2008, de 23 de diciembre).

Además, según lo establecido en la nueva redacción del apartado 1.2 del artículo 206 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, dada por la Ley 2/2008, de 23 de diciembre, los beneficiarios del subsidio tienen derecho a las prestaciones de asistencia sanitaria y, en su caso, de protección a la familia.

En lo que se refiere a una posible mejora del tratamiento legal de estos trabajadores, se indicaba que abordar modificaciones en este régimen implicaría plantearse un cambio en la naturaleza de la relación, por lo que, aun cuando la protección de seguridad social de este tipo de trabajos de colaboración social ha sufrido alguna mejora, la Administración laboral, en el ejercicio de sus potestades de autoorganización, no prevé cambios en la naturaleza de este tipo de actividad (09006330).

En relación con el desarrollo del Acuerdo de 3 de diciembre de 2007, de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado, aprobado por el Consejo de Ministros de 25 de enero de 2008, sobre las condiciones de trabajo del personal laboral en el exterior, sujeto a un dilatado desarrollo, la Administración determinó como aspectos prioritarios la celebración de elecciones sindicales y el establecimiento de un procedimiento disciplinario, iniciándose las negociaciones sobre éstas y otras medidas.

El Defensor del Pueblo amplió la investigación interesándose, a raíz de otra queja, por la posibilidad de que este colectivo pudiera tener acceso a las convocatorias que lleve a cabo la Administración General del Estado mediante promoción interna. Sin embargo, la Administración consideró que subsiste la vigencia de la previsión del artículo 15.1.c) de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la Función Pública, en cuanto a la determinación de los puestos que puede desempeñar el personal laboral que, en ejercicio de su potestad de autoorganización, alcanza a los puestos de trabajo en el extranjero que ejerzan las funciones especificadas en dicho precepto.

En consecuencia, a juicio de la Secretaría de Estado para la Función Pública, la actividad laboral desarrollada por ese personal no se corresponde con las funciones del personal funcionario, razón por la que no resultaría de aplicación la posibilidad de promoción del personal laboral fijo establecida en la disposición transitoria segunda de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Llegados a este punto, al que avoca la opción adoptada por el legislador, debe resaltarse que, cerrada esta vía de promoción interna, en nuestra consideración debería asegurarse que, en las convocatorias que lleve a cabo la Administración General del Estado por el turno libre, se prevea la valoración y el cómputo de los servicios prestados al Estado español por parte del personal laboral en el exterior, cuestión sobre la que esta Institución ha interesado el parecer de la Administración, o bien, que se nos comunique la posibilidad de que se contemplen adecuadamente los servicios previos prestados por este colectivo de trabajadores en el acceso a la función pública española, además solicitar una mayor información sobre el desarrollo del Acuerdo citado (07014024).

En cuanto a la actualización de la normativa legal sobre la expedición de pasaportes de servicio, asunto mencionado, también, en

nuestro anterior informe parlamentario, mediante la revisión del Decreto 825/1978, de 2 de marzo, reguladora de dicho título de viaje, acomodándola a los tiempos actuales y a la extensión de los derechos civiles y sociales que dimanan del matrimonio a las uniones de hecho, del mismo modo que el Real Decreto 1123/2008, de 4 de julio, ha regulado los pasaportes diplomáticos, no han existido avances, por lo que se mantienen abiertas las actuaciones.

Otro de los aspectos de esta investigación, referido a la posibilidad de instar la modificación del artículo 22.3-2º del Código Civil, en lo que se refiere a la adquisición de la nacionalidad española en el extranjero por el cónyuge de funcionarios diplomáticos, estableció la posición contraria de la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, a que se proceda a este cambio (08016229).

17.9. Clases pasivas

En relación con la investigación de oficio abierta sobre el proceso de equiparación entre el Régimen Especial de Clases Pasivas y el Régimen General de Seguridad Social, en la aportación que deben realizar los funcionarios pensionistas cuando adquieren las medicinas que les son prescritas, el Ministerio de Economía y Hacienda comunicó que, debido a la coyuntura económica del año 2009, se estaban adoptando medidas de contención del gasto, por lo que no resultaría procedente su incremento con este proceso de asimilación entre los distintos regímenes de protección social.

No obstante, esta Institución espera que, al ser una cuestión coyuntural la que, por el momento, no permite la adopción de las correspondientes medidas presupuestarias, se reanuden las actuaciones cuando las circunstancias económicas puedan hacer posible la citada asimilación de regímenes de protección en este concreto aspecto.

Confiando en que estas necesarias medidas puedan ser adoptadas, al menos de forma paulatina, a partir de los siguientes presupuestos, se prevé la continuación de esta investigación en el año 2010, para insistir en que se deben realizar las modificaciones necesarias para que los afectados puedan ver realizadas sus aspiraciones de equiparación con los pensionistas del Régimen General de la Seguridad Social en esta cuestión (07006738).

En cuanto a la jubilación parcial, se han recibido quejas motivadas por los problemas existentes a raíz de la entrada en vigor de la Ley 41/1979, de 10 de diciembre, de creación de cuerpos especiales de la Administración del Estado dependientes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En concreto, con la creación de AENA, se declaró en extinción el Cuerpo Especial de Técnicos Especialistas Aeronáuticos, ofreciéndose a los interesados la opción de ingresar en la citada entidad y quedar en excedencia en el cuerpo de origen, lo que suponía un cambio de situación administrativa que no afectaba al trabajo desarrollado ni al salario cobrado. Sin embargo, al pretender acogerse a la jubilación parcial con contrato de relevo, contemplada en su convenio colectivo, no se les ha permitido, al no reconocer la Administración el tiempo que estuvieron cotizando por el sistema de Clases Pasivas cuando prestaban servicios en su cuerpo de origen.

El problema se origina, al no tomar en consideración la Seguridad Social, aplicando el cómputo recíproco, los años prestados en el régimen de Clases Pasivas para el cómputo de la pensión de jubilación parcial, de acuerdo con el artículo 2.2ª) del Real Decreto 691/1991, de 12 de abril, sobre cómputo recíproco de cuotas entre regímenes de Seguridad Social.

En este sentido, esta Institución considera que, aunque el artículo 2.2 del citado Real Decreto 691/1991, de 12 de abril, excluye de las normas sobre cómputo recíproco la jubilación parcial, regulada en el Real

Decreto 1991/1984, de 31 de octubre, por el que se regulan el contrato a tiempo parcial, el contrato de relevo y la jubilación parcial (vigente hasta el 28 de noviembre de 2002), han de tenerse en cuenta los cambios legislativos producidos posteriormente, así como la propia exposición de motivos del Real Decreto 1131/2002, de 31 de octubre, por el que se regula la Seguridad Social de los trabajadores contratados a tiempo parcial y la jubilación parcial, en donde se expone: "Por lo que respecta a la modificación del artículo 12.6 del Estatuto de los Trabajadores, así como del artículo 166 de la Ley General de la Seguridad Social, la nueva regulación del contrato de relevo, en relación con la jubilación parcial, se inserta dentro del propósito de introducir una mayor flexibilidad en el acceso a la jubilación, con la finalidad de que la edad de acceso a la misma esté dotada de gradualidad y de progresividad, evitando una ruptura brusca entre la vida activa y el paso a la jubilación, con los beneficios sociales de toda índole que tal medida produce. Todo ello en el marco de los criterios contenidos en la recomendación 10ª del Pacto de Toledo y en el apartado IV del Acuerdo sobre la mejora y el desarrollo del sistema de protección social, así como de las orientaciones propuestas por las diferentes organizaciones internacionales y, en especial, por la Unión Europea".

Este Real Decreto 1131/2002, de 31 de octubre, establece, como requisitos para tener derecho a esta pensión contributiva, el ser trabajador por cuenta ajena, estar integrado en cualquier régimen de la Seguridad Social y tener, como mínimo, la edad de sesenta años, sin que se establezca ninguna exclusión del cómputo recíproco en este tipo de jubilación (08021540).

Muface

Una mutualista de Muface, adscrita al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) a efectos de asistencia sanitaria en territorio

nacional, cuestionó la resolución de la Mutualidad, desestimatoria de su solicitud de ayuda económica para un tratamiento especial en el Servicio de Medicina Nuclear de un Hospital en Basilea (Suiza), pese a que, de acuerdo con el informe emitido por el Servicio de Oncología Médica de un Hospital Universitario en Andalucía, a la paciente se le hubiera diagnosticado una enfermedad que no podía tratarse en España.

La decisión de la Mutualidad se fundaba en que este tratamiento no se consideraba susceptible de inclusión en las carteras de servicios, al no haber quedado acreditado que el mismo hubiera superado la fase de investigación clínica y que su eficacia estuviese suficientemente probada, requisitos previstos en el artículo 5.4 del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, y que, por lo tanto, no procedía que tuviera la consideración de tratamiento especial, a los efectos señalados en el epígrafe 10 de la Instrucción AM-1/1986, sobre Régimen de la Asistencia médica en el territorio nacional.

Sin embargo, como consecuencia de las actuaciones de esta Institución, la Dirección General de la citada Mutualidad revisó su criterio y propuso la estimación del recurso de alzada que había presentado la interesada y, por tanto, la resolución favorable de su pretensión (09005890).

Otro mutualista de Muface cuestionaba la actuación de la Consejería de Sanidad de la Generalitat Valenciana, que le había exigido el pago de un diagnóstico masculino por esterilidad que había sido realizado por la Agencia Valenciana de Salud.

El interesado manifestaba, de un lado, que el procedimiento de diagnóstico no era necesario, dado que él ya disponía de uno realizado con cargo a Muface. De otro lado, expresaba, al igual que hacía la propia Mutualidad, que se trataba de un error corregible, habida cuenta de que

siempre ha existido un acuerdo con la Consejería, respecto a la gestión asistencial y económica de estos diagnósticos de esterilidad, para evitar inconvenientes y disfuncionalidades innecesarias.

Muface expresó en su informe que la Agencia Valenciana de Salud distinguía, a efectos de cobertura, los procedimientos de diagnóstico de la esterilidad de las técnicas de reproducción humana asistida, considerando que los primeros son prestaciones individualizadas y atribuibles a la persona que se somete al procedimiento de diagnóstico, mientras que la técnica de reproducción humana asistida es un tratamiento que se realiza de manera conjunta a la pareja y de forma concatenada, de tal manera que son prestaciones cuya realización no se puede separar y ser efectuada por instituciones diferentes.

Dicha mutualidad difería, en parte, de la interpretación que realizó la Agencia, porque consideraba que tanto los procedimientos diagnósticos de la esterilidad, como las técnicas de reproducción humana asistida son prestaciones que deben realizarse conjuntamente a la pareja.

La diferencia entre ambas estriba en que, en el caso de las técnicas de reproducción asistida, la que las recibe es únicamente la mujer, con independencia de que alguna de estas técnicas requiera realizar algún tipo de prueba al hombre.

El concierto con entidades privadas asume, a través de los medios propios o concertados de que disponga la respectiva entidad, las pruebas de diagnóstico de esterilidad a los/las mutualistas y, cuando proceda, al otro miembro de la pareja. La reproducción humana asistida se cubre cuando la mujer a la que se vaya a realizar la técnica sea beneficiaria de Muface y, en consecuencia, la entidad de adscripción está obligada a financiar todas las pruebas y actuaciones necesarias en las parejas de las mutualistas sometidas a técnicas de reproducción asistida.

Conforme indicaba el compareciente, el procedimiento de diagnóstico de esterilidad fue realizado con cargo a Muface, a través del concierto con ADESLAS, pero, en contrasentido con la interpretación de la Agencia, que consideraba tal prestación como individual, parece que no admitió las realizadas por la entidad y realizó otras por las que liquidó las tasas correspondientes.

En aplicación del concierto, Muface consideraba que estas tasas no podían ser cubiertas por la entidad, puesto que se habían realizado en un medio ajeno, disponiendo la entidad de medios propios o concertados y, máxime, teniendo en cuenta que la liquidación de tasas se refería a pruebas ya realizadas al mutualista y, seguramente, a la esposa, a la que no se exigía ningún abono por las pruebas que, eventualmente, se le hubieran podido efectuar con cargo a la entidad de adscripción de su marido.

Se manifestaba, igualmente, que el Servicio Provincial de Muface en Valencia había manifestado en repetidas ocasiones su predisposición a establecer cauces de colaboración con la Consejería de Sanidad de la Generalitat Valenciana en estas cuestiones, sin que hasta la fecha se hubiera obtenido ningún resultado.

Esta Institución está pendiente del nuevo informe que se ha solicitado a la citada Consejería de Sanidad, con la que se mantiene abierta la investigación, con el fin de buscar soluciones que permitan resolver la diferencia de criterios que dicho departamento mantiene con Muface, en relación con la problemática expuesta (09013172).

Las dificultades en la notificación a un interesado y el retraso involuntario padecido en la entrada de una documentación han conducido a Muface a revocar una resolución relativa a una solicitud de prestación de subsidio de defunción y ayuda de sepelio, como consecuencia del fallecimiento de la hermana del reclamante, a quien se le tuvo por

desistido de su petición, al considerar que no había subsanado su solicitud.

Muface ha expresado en el informe remitido a esta Institución que, si bien el Servicio Provincial de Málaga había actuado conforme a las normas reguladoras del procedimiento, el plazo otorgado para la subsanación de la solicitud -que era el legal- pudo haberse ampliado, teniendo en cuenta el domicilio del solicitante, en otro país y en otro continente.

La citada Administración recordó que está igualmente regulado, en el artículo 72.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que el órgano administrativo competente para resolver podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer en un procedimiento, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello.

Por ello, Muface resolvió favorablemente la petición del interesado, al entender que, si el solicitante de la prestación hubiera recibido la correspondiente comunicación, habría cumplimentado correctamente lo requerido y no se habría producido el desistimiento que dio lugar a esta queja (09018606).

18. ACCIÓN Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

18.1. Procedimiento administrativo

Las dilaciones en la resolución de los procedimientos y recursos en vía administrativa son contrarios al principio de seguridad jurídica, máxime cuando se trata del ejercicio de la potestad administrativa sancionadora.

Esta falta de seguridad jurídica se dio cuando la Dirección General de Transportes y Puertos de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transportes de la Región de Murcia impuso a un ciudadano una sanción económica, mediante resolución de fecha 18 de abril de 1994, por infracción grave de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres. Recurrida en alzada dicha resolución en tiempo y forma, no se procedió a resolver, en sentido desestimatorio, hasta el 1 de junio del 2007, 13 años después de la interposición del recurso, sin que durante este lapso el recurrente haya tenido ninguna comunicación al respecto. Fue preciso requerir en tres ocasiones a la mencionada Administración autonómica el informe solicitado, finalmente comunicó que atendiendo a los criterios mantenidos por el Tribunal Supremo en reiteradas sentencias, una vez dictada la resolución sancionadora, no cabe ya hablar de prescripción de la infracción, ni de la sanción, añadiendo que la resolución de los recursos, en vía administrativa, no forma parte del procedimiento sancionador a los efectos del cómputo de prescripción de la sanción, por lo que no puede estimarse que el plazo que se tarda en resolver el recurso pueda computarse a tales efectos. Se hizo referencia a la posible exigencia de responsabilidades por la demora en resolver. La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición de recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente, lo que, evidentemente, no hace inoperante el inexcusable deber que la Administración tiene de resolver, como establece categóricamente el artículo 42.1 de la misma Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni menos lo dispuesto en su artículo 38.3 para el procedimiento administrativo sancionador, en el que la resolución será ejecutiva cuando ponga fin a la vía administrativa, de manera que, mientras no finaliza dicha vía con la decisión expresa del recurso administrativo interpuesto, la resolución carece de ejecutividad y, por consiguiente, no hay sanción definitiva y firme en vía administrativa de la sanción cometida, razón por la que, si durante la tramitación del recurso administrativo transcurriese el plazo de prescripción de la

infracción, habrá que considerarla prescrita conforme a lo ordenado en el artículo 132 de la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Por lo que, al haberse paralizado el procedimiento sancionador en vía de recurso administrativo por más tiempo que el fijado por la ley para su prescripción, la potestad de la Administración para sancionar la infracción ha decaído.

La pendencia de un recurso durante un tiempo indefinido, en que la infracción no prescribe porque ha sido sancionada, pero la sanción no se puede ejecutar porque no es firme, coloca al ciudadano en una situación de absoluta inseguridad jurídica hasta que la Administración decide resolver, siendo por tanto ésta la beneficiaria de su inactividad.

La Subdirección General de Transportes justificó esta anómala actuación, que ha afectado a otros expedientes, en la insuficiente dotación de medios personales para hacer frente a las tareas encomendadas; pues en los años 90 en la Sección de Sanciones tan solo había un funcionario, indicando que en el año 1993 se instruyeron 4.878 expedientes. Se sugirió que, en todo caso, las circunstancias expuestas deberían ser informadas por los órganos competentes de la consejería. En ningún momento se han dado argumentos jurídicos que desvirtuasen las consideraciones efectuadas y el criterio de la Institución, que sostiene y ha reiterado a la Secretaría General de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Transportes (07024976).

En un supuesto similar, la mencionada Administración autonómica esgrimió el mismo argumento para justificar la tardanza de 9 años en resolver, en sentido desestimatorio, el recurso de alzada interpuesto por un ciudadano contra la resolución de la Dirección General de Transportes y Comunicaciones en la que se impuso una sanción pecuniaria. Respecto al escrito presentado por el interesado el 28 de marzo del 2008, en el que solicitaba la declaración de la prescripción de la infracción objeto del expediente, indicó que se había enviado a los Servicios Jurídicos de la

Secretaría General para su resolución. Así pues, se solicitó un nuevo informe a la Consejería de Obras Públicas que no se ha recibido (08009856).

Algunas administraciones públicas ponen trabas a los residentes en zonas alejadas de los núcleos urbanos o que, por la razón que fuere, designan como domicilio a efectos de notificaciones un apartado de correos. Consultada la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, confirmó la posibilidad de que las notificaciones administrativas pueden realizarse en apartados de correos, no existiendo impedimento normativo alguno, ni cláusula que lo impida en los convenios y contratos suscritos por Correos con las diferentes administraciones públicas.

Se inició una investigación de oficio ante las tres administraciones públicas concretas que venían planteando problemas en este tema: la Dirección General de Tráfico del Ministerio del Interior (DGT), el Instituto Nacional de la Seguridad Social del Ministerio de Trabajo e Inmigración (INSS) y la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y se recomendó que las notificaciones de dichos organismos se realizasen en apartados de correos contratados al efecto, admitiendo igualmente la notificación por canales telemáticos seguros –programa elaborado por la Secretaría de Estado para la Función Pública en colaboración con Correos-, entendiendo que dichos procedimientos son compatibles con lo dispuesto con carácter general en los artículos 58 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Las tres administraciones aceptaron la recomendación y manifestaron, con algunas salvedades en el caso de los procedimientos tramitados por la Dirección General de Tráfico, no tener problemas a la hora de ponerla en práctica, siempre que los ciudadanos elijan voluntariamente dicha opción y así lo comuniquen, quedando garantizada para el caso concreto de los envíos certificados la fehaciencia de la notificación mediante el depósito en el casillero de un aviso de llegada y la consiguiente anotación por el empleado postal de la fecha del

depósito de dicho aviso y demás circunstancias reglamentariamente previstas (08013195).

El titular de una autorización para la venta de artesanía en la plaza de las Monjas de Huelva desde mayo de 1991, denunció que tras la decisión del Ayuntamiento de remodelar dicha plaza en el año 2006, se produjo el traslado temporal de los puestos de artesanos mediante una comunicación verbal, sin modificar las condiciones de la autorización administrativa. Las condiciones de dicha autorización se fijaron en febrero de 1998 por el Pleno del Ayuntamiento de Huelva, que aprobó por unanimidad proscribir el cambio de ubicación de estos puestos sin una previa audiencia y un acuerdo de ambas partes, y siempre que los motivos de la modificación quedasen debidamente justificados. Tras finalizar la remodelación, se propone un cambio de ubicación definitivo de los puestos y no se ofrece audiencia a los interesados ni compensación o explicación alguna. De acuerdo con los informes del Ayuntamiento de Huelva, la remodelación se debe a circunstancias coyunturales y estéticas pero no aporta razones jurídicas que impongan la necesidad de dicho traslado, sino cuestiones de oportunidad que quedan a la valoración del equipo de gobierno del Ayuntamiento. En opinión de la corporación local, en su día se otorgó una autorización a los vendedores que les confería una ocupación del dominio público local contraria a la naturaleza de la ocupación, así como al procedimiento legal previsto para su otorgamiento, que precisaría de un concurso. La utilización de dos vías de hecho por parte de la Administración con vulneración procedimental en ambos casos, implica dictar un acto nulo inicial que se pretende subsanar con un acto nulo posterior, lo que no fomenta sino un incremento de la inseguridad jurídica proscrita por la Constitución. Con estas consideraciones se sugirió al Ayuntamiento de Huelva que se estudiaran las medidas oportunas para proceder a la compensación de los vendedores afectados por el cambio de ubicación derivado de la modificación unilateral del acuerdo en 1999. En el momento de elaboración del informe esta queja continúa en investigación (07009857).

18.2. Responsabilidad patrimonial

La Constitución configura "la responsabilidad de los poderes públicos" como un principio básico de actuación de la Administración en el Estado social y democrático de Derecho (artículo 9.3), cuya efectividad queda reforzada al figurar también el correlativo 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" (artículo 106.2 de la Constitución Española).

El reconocimiento constitucional de un sistema de responsabilidad de la Administración, erigido sobre la base de la noción objetiva de servicio público, viene a garantizar un trato no discriminatorio para los sujetos que hayan sufrido daños en sus bienes y derechos, y tiene como fundamento la idea de que el sistema indemnizatorio por el funcionamiento de los servicios públicos reconocido en el artículo 106.2 de la Constitución sea realmente efectivo independientemente del órgano de la administración al que corresponda materializarlo.

Además, el artículo 97.3 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas en consonancia con el artículo 198.3 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, otorga al perjudicado la facultad de formular reclamación de responsabilidad patrimonial ante la Administración contratante e impone a ésta el deber de pronunciarse sobre la existencia o no de responsabilidad, y sobre la imputación de la misma a la propia Administración contratante o al contratista. El procedimiento de exigencia de responsabilidad patrimonial está regulado en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las administraciones

públicas en materia de responsabilidad patrimonial, que dispone en el artículo 13 que la resolución se pronunciará, necesariamente, sobre la existencia o no de responsabilidad patrimonial entre el funcionamiento del servicio público y la lesión producida y, en su caso, sobre la valoración del daño causado y la cuantía de la indemnización. En este marco normativo entiende esta Institución que han de ser tratadas y resueltas las reclamaciones planteadas por los particulares afectados.

El ejercicio de este derecho ha dado lugar a numerosas quejas que han puesto de relieve, una vez más, la persistencia de una generalizada lentitud en la tramitación de este tipo de expedientes, observándose un incumplimiento sistemático de los plazos establecidos al efecto, y ello con independencia de la administración implicada.

Y aunque el problema de la tardanza se da en todas las administraciones públicas, tiene una incidencia mayor lógicamente en aquellos ámbitos en los que por cuestión de competencias las reclamaciones que se presentan son más numerosas, lo que ocurre principalmente con el Ministerio de Fomento y con las administraciones sanitarias autonómicas.

De especial relevancia resulta la situación que se da en el Ministerio de Fomento, como se puso de manifiesto durante la tramitación de una queja planteada por diversos damnificados por la ejecución de una obra de circunvalación de Vigo que habían sufrido graves daños en sus viviendas, especialmente el agrietamiento de las mismas, lo que les llevó a formular las correspondientes reclamaciones por responsabilidad patrimonial ante el Ministerio de Fomento que no habían sido resueltas tras más de dos años y medio desde su presentación.

Tramitada la queja ante el Ministerio de Fomento, llamando la atención sobre la repetición de casos de excesiva tardanza en la resolución de este tipo de expedientes, se recibió una primera respuesta

cuestionando nuestra apreciación acerca de la repetición de esta anomalía procedimental, por entender que la misma se basaba únicamente en los pocos expedientes a que se refería la queja, lo que consideraban una escasa muestra para llegar a tal conclusión.

A la vista de las objeciones recibidas, hubo de puntualizarse, en primer lugar, que dicha conclusión no se había adoptado teniendo en cuenta exclusivamente los seis expedientes sobre los que versaba la queja, sino que, por el contrario, se basaba en los resultados obtenidos durante la tramitación de muy numerosas quejas a lo largo de los últimos años, de los que se ha ido dejando reiterada constancia en informes anuales anteriores a éste.

Sin ánimo de ser exhaustivos, se citaba el Informe correspondiente a 2005, en el que se ponía de relieve, como en los de años anteriores, el retraso excesivo en resolver este tipo de expedientes por el incumplimiento sistemático de los plazos establecidos al efecto, y se citaban, como ejemplo, entre otros, los numerosos casos planteados ante dicho ministerio por reclamaciones derivadas de los daños producidos a consecuencia de accidentes sufridos en la red viaria de titularidad estatal que habían dado lugar a las correspondientes quejas ante esta Institución.

En dicho informe anual, se hacía historia de las numerosas comunicaciones cursadas entre esta Institución y el Ministerio de Fomento a lo largo de 2002 y años anteriores, que culminaron con una reunión con la Secretaría General Técnica del departamento para tratar de los problemas puestos de manifiesto en las quejas que teníamos pendientes, todas ellas correspondientes a expedientes sin resolver tras, al menos, más de dos años desde su iniciación.

En síntesis, las causas alegadas hasta entonces por el Ministerio de Fomento para explicar tales dilaciones habían sido, por una parte, el incremento anual de reclamaciones de responsabilidad patrimonial

tramitadas, que incidía asimismo en el incremento de las cuantías solicitadas como indemnización, mientras que el crecimiento de la plantilla de personal y de los medios de apoyo informáticos había sido muy inferior en proporción.

Según dicha información, se habían adoptado en los dos años anteriores determinadas medidas, como la formalización de un contrato de asistencia técnica y la puesta en funcionamiento de un nuevo programa informático, para agilizar la tramitación de estos expedientes y paliar el déficit de medios personales.

Asimismo, se había aprobado una resolución conjunta de las Subsecretarías de Fomento y de Administraciones Públicas, de 5 de junio de 2002, para la colaboración de determinadas áreas funcionales de las Delegaciones del Gobierno en la tramitación descentralizada y la elaboración de propuestas de resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial, sólo en materia de carreteras y para reclamaciones cuyo importe no superara los doce mil euros.

También, se habían aprobado nuevas instrucciones para la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en el propio departamento, y para la posterior puesta en funcionamiento del antes mencionado sistema de colaboración, habiéndose desconcentrado desde entonces la tramitación de expedientes iniciados cuya resolución seguía siendo competencia del ministro, habiéndose firmado en noviembre de 2003 un contrato de consultoría y asistencia para trabajos de colaboración en la tramitación de 500 expedientes, con la previsión de un contrato similar para 2004.

Por otro lado, al objeto de reducir trámites y agilizar en parte la resolución de los expedientes, se habían suprimido, previa consulta al Consejo de Estado, determinados informes potestativos en la tramitación de los expedientes de los casos menos complejos y en concreto el informe

de la Abogacía del Estado que tradicionalmente se venía incorporando a estos procedimientos.

Finalmente, ante la dificultad de resolver los expedientes en el plazo máximo establecido de 6 meses, se estaba estudiando con la Subsecretaría del Ministerio de Administraciones Públicas la adopción de algunas medidas, fundamentalmente en el plano informático, para resolver más eficazmente en los plazos previstos.

Pues bien, a pesar de todo ello, que como se ha dicho correspondía a actuaciones llevadas a cabo en 2002, en el Informe a las Cortes Generales de 2005 tuvimos que volver a hacer constar que se habían seguido recibiendo numerosas quejas contra el Ministerio de Fomento por la tardanza en la resolución de este tipo de expedientes, razón por la cual se decidió reiterar la mención a este problema, puesto ya de manifiesto en anteriores informes.

Como ejemplo del estado de situación denunciado, se hacía referencia a la contestación recibida de la Secretaría General Técnica del departamento tratando de explicar el porqué de la falta de resolución de un expediente iniciado en el año 2000, en la que, cuatro años después, se nos decía que el procedimiento se encontraba, tras la propuesta de resolución de la propia Secretaría General Técnica, en el trámite de informe ante el Consejo de Obras Públicas, trámite anterior al dictamen, asimismo preceptivo, del Consejo de Estado, todo lo cual, unido a los posteriores trámites de pago de la indemnización, si la resolución era estimatoria, llevaba a unas previsiones de finalización del expediente de más de cinco años desde su iniciación.

Como justificación, se reiteraban los argumentos, ya expuestos en oportunidades anteriores en relación con otras quejas similares, sobre el ajuste progresivo del modelo organizativo y funcional al incremento anual del número de expedientes (un 15% acumulativo) lo que había requerido

un estudio detenido tanto del balance de situación como de carácter prospectivo, del que debería derivarse la adopción de medidas transformadoras, de las que se decía literalmente que su "preparación y puesta en práctica no puede desafortunadamente tener repercusiones inmediatas".

Y en esa línea, se insistía en reiterar, una vez más, que ya se habían introducido ciertas decisiones descentralizadoras para agilizar la instrucción de determinados expedientes, en función de su naturaleza y cuantía, en las Áreas de Fomento de las Delegaciones del Gobierno, cuyos resultados, por lo que se refería al año 2004, estaban siendo objeto de examen y valoración para extraer las conclusiones oportunas que permitiesen avanzar en el nuevo modelo y completarlo con un repertorio de medidas simplificadoras, utilizando al respecto cuantas posibilidades ofrecían las nuevas técnicas informáticas.

Finalmente, se aludía a la complejidad de la tramitación de determinados expedientes derivada de factores diversos como el número de reclamantes, la dificultad de la práctica de determinadas pruebas para acreditar o descartar el nexo causal del daño con el servicio público afectado, o las interrupciones del propio procedimiento por las actuaciones judiciales seguidas paralelamente, e incluso los retrasos originados por los propios interesados por la tardanza en la presentación de la documentación necesaria, todo lo cual prolongaba "fatalmente" la duración de la tramitación de los expedientes.

Pues bien, durante los años 2006, 2007 y 2008 se siguieron recibiendo quejas poniendo de relieve una, a todas luces excesiva, dilación en la resolución de determinados expedientes y un evidente incumplimiento de los plazos máximos para resolver establecidos en el Reglamento de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo.

Se ponían como ejemplo los seis expedientes a que se refería la queja a la que aquí se hace referencia, iniciados todos ellos a principios de 2006, de los cuales únicamente se había resuelto uno y eso tras casi tres años de tramitación (08012855).

Lo mismo sucedía en el caso planteado en relación con una reclamación presentada el 31 de mayo de 2004 ante la Secretaría de Estado de Infraestructuras, por responsabilidad patrimonial derivada de los daños producidos en una propiedad como consecuencia de los movimientos de tierra ejecutados por las obras para la construcción de un tramo de línea ferroviaria de alta velocidad.

Sobre el particular, la citada Secretaría de Estado nos informó de que, con fecha 15 de junio de 2004, la Dirección General de Ferrocarriles había reconocido al interesado el derecho a percibir la cantidad de 2.563,60 euros por los perjuicios patrimoniales ocasionados pero que, por un error en la tramitación, el expediente fue enviado al archivo histórico, por lo que no se procedió al pago.

El informe concluía afirmando que, tras detectarse el error, se había reanudado el expediente con carácter de máxima urgencia, para abonar al interesado el importe que se le adeudaba, lo que no se hizo hasta bien avanzado el año 2009, tras la aprobación de la resolución de la Secretaría de Estado de Planificación e Infraestructuras del Ministerio de Fomento, por la que se estimaba la reclamación y se aprobaba el gasto correspondiente al importe de la misma y la tramitación del subsiguiente expediente de pago de fecha 1 de abril de 2009 (07017892).

La tardanza por parte de la Dirección General de Carreteras en la resolución de una reclamación por responsabilidad patrimonial, derivada de los perjuicios ocasionados en la explotación de un restaurante sito en el término municipal de Caldes de Malavella (Girona), a consecuencia de las obras llevadas a cabo en dicho entorno, que dieron lugar al corte de la

antigua nacional II, impidiendo el acceso a su negocio y obligándole al cierre del mismo.

La reclamación había sido presentada el 13 de agosto de 2007, y no fue resuelta definitivamente hasta el 26 de enero de 2009, fecha en la que se desestimó el recurso de reposición planteado por el interesado frente a la resolución denegatoria de la pretensión de 8 de octubre de 2008 (08001426).

Con estos antecedentes, aprovechando la ocasión brindada por el informe de referencia de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Fomento a que se ha aludido antes, y al objeto de contrastar la eficacia de las medidas de agilización anunciadas en los informes de los que se ha hecho mención y contar con una información lo más actualizada posible sobre este asunto, esta Institución resolvió solicitar la remisión de un informe acerca del número de expedientes de responsabilidad patrimonial tramitados en estos tres últimos años, incluyendo los plazos de resolución de los mismos.

En la respuesta recibida, se parte de la base de que la tramitación de los expedientes de reclamaciones de responsabilidad patrimonial deducidas ante el Ministerio de Fomento había presentado dificultades durante un período temporal que arranca ya en la década de los noventa, tiene su punto de inflexión en el año 2005 (primer año en el que se resuelven más reclamaciones de las que se inician) y que acaba en el año 2006, de tal modo que en la actualidad podría afirmarse que la gestión de estos expedientes se realiza con arreglo a unos parámetros que cabe entender como razonables, sin perjuicio de que, como todo servicio público, la gestión sea mejorable, existiendo casos en los que la duración de los procedimientos excede de la reglamentariamente prevista, lo que justifica la intervención del Defensor del Pueblo.

No obstante lo anterior, aunque en el año 2005 se empezaron a ver resultados positivos, la extrapolación de los mismos de cara al futuro hizo ver la necesidad de una intensificación de las actuaciones sin la cual la bolsa de asuntos pendientes tardaría en eliminarse más tiempo del esperado y deseable. Ello, unido al fuerte incremento que experimentaron las reclamaciones en el año 2006 y que continuó en 2007, dio lugar a que a comienzos del primero de los años citados se decidiera abandonar el modelo anterior, sustituyéndolo por otro que permitiese acortar el período necesario para eliminar la pendencia.

El nuevo modelo de gestión se vertebra sobre la base de una simplificación organizativa en la tramitación de las reclamaciones (todas ellas son tramitadas por la misma unidad), y una profundización en la agilización de los expedientes (supresión de determinados trámites), unido ello a un refuerzo de la plantilla y una reorganización de los efectivos humanos dedicados a esta tarea. Finalmente, se preveía la creación de una nueva base informática que permitiese la tramitación integral de los procedimientos y la impulsión simultánea de trámites por el instructor de los expedientes.

Según el informe recibido de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Fomento, el fruto del esfuerzo que ha supuesto la implementación de todas estas medidas ha sido la eliminación de la pendencia acumulada, la drástica reducción de los tiempos medios de tramitación y el vuelco de la dinámica anterior, en virtud de la cual cada año tenían entrada un número de reclamaciones sensiblemente superior al de expedientes resueltos, excepción hecha, como se decía, del año 2005.

El informe avanza que, por lo que respecta a la eliminación de la pendencia, en la actualidad, los expedientes anteriores al año de implementación del nuevo modelo, así como del propio 2006 son muy escasos (concretamente 31 anteriores a 2006 y 38 de 2006, todos objeto de especial seguimiento) y en la inmensa mayoría de los casos el estado de

tramitación en que se encuentran, muy avanzado, tiene su origen en que bien el Consejo de Estado, bien la resolución de un recurso de reposición, bien una resolución judicial ordena la retroacción del expediente. Otro tanto puede decirse de reclamaciones que tuvieron entrada durante el año 2007, si bien aquí el número de casos pendientes es lógicamente superior: 87.

A la vista del contenido del último informe recibido, esta Institución ha tomado nota del esfuerzo organizativo que de él se desprende para la agilización de la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial iniciados ante el Ministerio de Fomento, tanto en lo relativo a la simplificación organizativa del procedimiento, como al incremento de los medios destinados a esta función, de lo que se deja aquí debida cuenta (08012855).

La tardanza en la resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial se produce también en otros departamentos ministeriales como el de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino. Sirva de ejemplo, la queja presentada en relación con la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial derivada de los daños ocasionados a determinadas fincas en el término municipal de Belvís de la Jara (Toledo), a consecuencia de las lluvias habidas el 22 de octubre de 2006, de los que el interesado hacía responsable a la Confederación Hidrográfica del Tajo.

En el informe recibido de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, se nos daba cuenta de todos los trámites llevados a cabo con motivo de la referida reclamación, observándose, por ejemplo, que la Confederación Hidrográfica del Tajo había tardado más de cuatro meses en enviar el informe preceptivo inicial que le fue solicitado sobre determinados aspectos de la reclamación, y después tardó más de nueve meses (desde el 3 de diciembre de 2007 al 24 de septiembre de 2008) en enviar

determinados antecedentes del asunto solicitados a raíz de las alegaciones del reclamante.

Por otra parte, desde que el Consejo de Estado emitió el dictamen favorable a la estimación de la reclamación (4 de junio de 2009) hasta la resolución del expediente (9 de diciembre de 2009) transcurrieron más de seis meses, es decir, que en este último trámite se consumió más tiempo del fijado como máximo para la tramitación de todo el expediente. Y la resultante de todo ello fue que el expediente, iniciado mediante reclamación de 10 de mayo de 2007, tuvo una duración de más de 31 meses (08012022).

También ante la Secretaría General Técnica del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, se admitió otra queja por la tardanza en la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial iniciado a raíz de una reclamación por los daños ocasionados en una finca a consecuencia de las obras llevadas a cabo por dicho ministerio dentro del proyecto de obras de saneamiento general de la cuenca del sistema fluvial Saja-Besaya, en la zona de Viveda (Cantabria).

La duración del expediente (iniciado el 4 de junio de 2007 y resuelto el 29 de septiembre de 2009) fue superior a los 26 meses, y eso sin contar con que la reclamación inicial de la interesada databa de noviembre de 2005, en que a raíz de la finalización de los trabajos, a consecuencia de los cuales se produjeron los daños, se presentó la reclamación directamente ante la empresa concesionaria de las obras (09002210).

Como se ha indicado antes, el otro sector en el que resulta especialmente significativo el problema de la demora en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial es el sanitario, cuyas competencias corresponden a las distintas comunidades autónomas.

Entre las quejas recibidas merece destacarse la falta de resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial, iniciado a raíz de una reclamación presentada ante el Servicio Madrileño de Salud, durante cuya tramitación se recibió un informe del que se desprendía que la citada reclamación, presentada inicialmente en la Gerencia del Hospital de Getafe el 2 de septiembre de 2004, no había sido entendida como tal reclamación patrimonial, siendo contestada por el hospital en términos de razonamiento médico, lo que llevó al interesado a acudir a la jurisdicción contenciosa, siendo el Juzgado número 7 de los de Madrid quien, apreciando la ausencia del procedimiento establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, ordenó retrotraer el expediente administrativo hasta la fecha de su inicio, a fin de que se siguiera el procedimiento establecido.

Ello supuso que, cuatro años después de su reclamación inicial, en cumplimiento de lo ordenado por el Juzgado, se iniciara la tramitación del expediente por el Servicio Madrileño de Salud, en el curso de la cual, el 24 de noviembre de 2009, se dictó propuesta de resolución, remitida al Servicio Jurídico de la Consejería de Sanidad para ser informada y ser sometida posteriormente a dictamen del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, todo ello con carácter previo a la resolución de un expediente, que, como se ha dicho, tuvo su origen en una reclamación de 2 de septiembre de 2004 y cuya fecha de finalización es aún muy incierta (09011693).

La tardanza en la resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial derivado de los gastos originados por la asistencia sanitaria privada, a la que hubo de recurrir la interesada por la demora, según ella, en la atención por parte de los servicios sanitarios madrileños, dio lugar a la admisión de otra queja ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, como consecuencia de lo cual se pudo comprobar que la

reclamación de la interesada, presentada el 1 de agosto de 2008, y remitida al Servicio Madrileño de Salud el 8 de agosto siguiente, sufrió también, al igual que la anterior, un error en cuanto a su calificación, ya que inicialmente la Inspección Sanitaria consideró que se trataba de un procedimiento de reintegro de gastos originados por la asistencia sanitaria privada y no una reclamación por responsabilidad patrimonial como realmente era, lo que dio lugar a una demora inicial de más de seis meses sólo para iniciar el expediente, no siendo hasta el 1 de octubre de 2009 cuando se procedió a dar trámite de audiencia a la interesada, sin que se haya dictado siquiera la propuesta de resolución (09014825).

La resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos por una incorrecta actuación del personal sanitario del Centro de Salud de Urgencias de Manzanares el Real (Madrid), iniciado mediante reclamación de 14 de febrero de 2007, sufrió también diversos problemas que originaron que se tardasen más de 4 meses en iniciar el correspondiente procedimiento, lo que se hizo con fecha 20 de junio de 2007. Pues bien, con posterioridad, nuevos problemas hicieron que transcurriesen más de dos años hasta que se formalizó la propuesta de resolución, el 14 de diciembre de 2009, remitida a continuación para su informe al Servicio Jurídico, con carácter previo al dictamen del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid a la vista del cual se dictará la oportuna resolución. Es decir, que más de tres años y medio después de la solicitud inicial aún no se sabe cuándo concluirá el expediente (09018141).

A veces, la tramitación se demora por los problemas de identificar al sujeto imputable. Ello sucede cuando las obras las realizan o los servicios los prestan empresas privadas que contratan con entidades públicas de derecho privado, creadas al efecto por las diversas administraciones que tienen atribuidas legalmente las competencias, para cuyo ejercicio crean dichas sociedades instrumentales.

Es lo que sucedía en el caso de una reclamación presentada el 4 de septiembre de 2003 ante los servicios de la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía en Granada por los daños ocasionados en una vivienda, como consecuencia de las obras de construcción de la variante de Lanjarón A-348, cuya resolución no se llevó a cabo hasta el 23 febrero de 2009.

Los daños reclamados se achacaban a la realización de unas obras en una carretera de la red pública autonómica, de cuya dirección y ejecución se encargaron dos empresas privadas en virtud de los contratos suscritos al efecto con Gestión de Infraestructuras de Andalucía (GIASA), empresa instrumental creada por la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía.

Evidentemente, la actuación de la sociedad instrumental, GIASA, sujeta a criterios empresariales y a esquemas iusprivatistas en aspectos organizativos y de gestión, no releva de la aplicación del régimen de responsabilidad patrimonial previsto en el artículo 106.2 de la Constitución, pues dicho régimen, como tiene sentado la jurisprudencia, es un límite infranqueable, que no puede ser esquivado por la libertad de autoorganización y el uso de las formas jurídicas admitidas en derecho so pretexto de la mayor eficacia y agilidad de las nuevas formas de gestión de los servicios públicos. Pero dicho esto, lo que sí sucede, como en este caso, es que la determinación de a quién resultan imputables los daños consume a veces un tiempo precioso que se une a los ya excesivos por otras razones para resolver. En concreto, la reclamación de referencia se resolvió el 23 de febrero de 2009, es decir más de cinco años desde su iniciación (08012749).

También ante la Administración autonómica se tramitó la queja de la propietaria de una explotación apícola en Lumajo de Laciana (León) que exponía los problemas causados por los daños producidos en sus colmenas por los osos pardos, y mostraba su disconformidad con la

Administración autonómica, tanto en relación con el valor de las tasaciones de los daños, como por la demora en el pago de las indemnizaciones, alegando, en concreto, que se encontraban sin resolver aún los expedientes por responsabilidad patrimonial correspondientes a los daños sufridos en 2007.

Por parte de la Delegación Territorial en León de la Junta de Castilla y León, se nos remitió un informe poniendo de manifiesto que, dada la especial complejidad en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial, donde a los trámites habituales se le unen otros adicionales como el dictamen del Consejo Consultivo, reserva de crédito, tramitación de pago y su correspondiente resolución, todo ello sería determinante de una demora inevitable, en relación con los plazos previstos por la ley para la tramitación de los expedientes de carácter ordinario.

En lo relativo a las diferencias de tasación alegadas por la interesada, se nos indicaba que los cálculos se realizan en función de la época en que se produce el daño, siendo la cuantía proporcional a la estimación de la cantidad de miel según ese criterio temporal. En ese sentido, se nos decía que, dada la reiteración de los hechos, se había solicitado informe al Servicio Territorial de Agricultura y Ganadería para que procediese asimismo a la valoración de los daños sufridos, y puesto que dicha valoración había supuesto una modificación al alza de las cantidades inicialmente reconocidas, se iba a tener en cuenta dicha apreciación hasta tanto la Consejería de Medio Ambiente aprobase una nueva tabla de daños que, al parecer, actualmente se encuentra en fase de estudio y elaboración (09004655).

En el ámbito de la Administración local también se dan casos de tardanza en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial, cuya duración generalmente excede con creces de los plazos legalmente establecidos.

De entre las quejas tramitadas durante este año, cabe reseñar la relativa a la reclamación presentada ante el Ayuntamiento de Valdemoro (Madrid) el 20 de octubre de 2004 por responsabilidad patrimonial derivada de los daños sufridos por una caída a causa de la falta de una baldosa en una acera de la localidad.

El primer informe recibido del Ayuntamiento tuvo que ser replicado por esta Institución, en primer lugar por el hecho de que la contestación hubiere venido suscrita por persona distinta del alcalde que era a quien se había dirigido el requerimiento, y en segundo lugar, ya en cuanto al fondo del asunto, hubo de ponerse de manifiesto que no correspondía a esta Institución tratar con las personas jurídicas privadas con las que las distintas administraciones públicas tienen contratados sus servicios, tal y como se pretendía, por lo que se requirió de nuevo al señor alcalde para que nos informase directamente (no a través de la compañía de seguros) sobre la situación del expediente en cuestión.

Dicho requerimiento, que hubo de ser reiterado, no se atendió hasta el 28 de abril de 2009, casi dos años después de nuestra primera solicitud (29 de junio de 2008 a 14 de mayo de 2009), y lo hizo la misma persona que lo había hecho en todas las ocasiones anteriores, y de nuevo todo lo que se nos decía era que el expediente se encontraba en la compañía aseguradora sin que se supiese más de él a pesar de llevar más de cuatro años y medio de tramitación.

Teniendo en cuenta todo cuanto antecede, esta Institución se ha visto en la obligación legal de requerir nuevamente a la Alcaldía de Valdemoro (Madrid) para que nos informase de las gestiones llevadas a cabo ante la compañía que tramita el expediente para que se resuelva definitivamente, así como que nos explicase las razones de una demora tan grande, superior como hemos visto a los 5 años.

Asimismo, se ha vuelto a insistir en la obligación de dicha alcaldía de suscribir el informe que se nos envíe a raíz de este último requerimiento, y ello en cumplimiento de las previsiones del artículo 18 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, según las cuales las solicitudes cursadas por esta Institución a un organismo o dependencia administrativa deberán ser cumplimentadas por el jefe o responsable máximo de las mismas, previsión ésta que no se ha cumplido en el presente caso (07004204).

La tardanza por parte del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial derivado de las lesiones ocasionadas por una caída debida al mal estado del pavimento, ocurrida el 3 de noviembre de 2004, dio lugar a la correspondiente queja, en el curso de cuya tramitación se pudo comprobar que el expediente iniciado mediante reclamación de 5 de abril de 2005 ya sufrió una demora importante en su tramitación, pues no fue hasta el 8 de febrero de 2007 cuando la interesada, a instancias del instructor, presentó los datos bancarios para que se le hiciera efectiva la indemnización que le había sido reconocida.

Pero el retraso fue mucho mayor a partir de ahí, cuando, a consecuencia de los reparos al pago puestos por la Intervención municipal el 21 de mayo de 2007, el expediente fue retrotraído al trámite de informe-propuesta, lo que dio lugar a que no fuese hasta el 23 de febrero de 2009 cuando se realizó la transferencia del importe de la indemnización que le fue reconocida en su día, y cuyo cobro, como se ha visto, fue postergado más de dos años por cuestiones procedimentales, con lo que la duración del expediente ha excedido los cuatro años (08000023).

La falta de pago de la factura de las obras que tuvo que realizar en su propiedad el interesado, para reparar los desperfectos ocasionados en el curso de los trabajos llevados a cabo para la conducción del agua potable, dio lugar a una reclamación presentada el 25 de febrero de 2008

ante el Ayuntamiento de Mancor de la Vall (Mallorca) quien nos informó de que la causa de la falta de pago de la factura se debía a los problemas de tesorería causados por la crisis económica, que habría originado un descenso apreciable en el nivel de ingresos del Ayuntamiento.

Con posterioridad, en respuesta a un requerimiento sobre las previsiones existentes para hacer efectivo el pago reclamado, se nos comunicó que el pago de la factura estaba previsto para el último trimestre de 2009 (08018653).

El transcurso de más de seis meses desde que se presentó una reclamación ante el Ayuntamiento de Lorca (Murcia) por responsabilidad patrimonial derivada de los daños sufridos a consecuencia de una caída en la vía pública, precisamente ante la casa consistorial, sin haber tenido notificación alguna de la marcha del expediente, nos llevó a pedir el correspondiente informe, según el cual, el 27 de noviembre de 2008, había tenido entrada en el registro general el escrito de reclamación, iniciándose un procedimiento que se encuentra aún sin que se haya dictado siquiera la propuesta de resolución.

El informe concluye afirmando que es reiterada práctica del Ayuntamiento de Lorca resolver expresamente cuantas reclamaciones por su supuesta responsabilidad patrimonial le son dirigidas, en cumplimiento del deber que a tal efecto establece el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, aun cuando no en todos y cada uno de los casos esas resoluciones puedan dictarse y notificarse en el plazo máximo de 6 meses reglamentariamente fijado, debido al elevado número de las reclamaciones de las que ha de conocer el órgano administrativo que tiene encomendadas las funciones precisas para su tramitación. De lo que se deja aquí debida constancia (09016828).

Por último, en un supuesto del que se dejó constancia en el informe anterior, el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) informó que en la resolución dictada sobre la reclamación de daños formulada por la interesada no se reconoce la responsabilidad patrimonial de Adif por los daños sufridos en su vivienda, ni se fija el importe indemnizatorio derivado de tal pretensión, el cual debe ser acordado, bien por mutuo acuerdo entre las partes, o bien por el orden jurisdiccional. Únicamente se declara, al amparo de lo previsto en el artículo 97.4 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, la responsabilidad de la empresa constructora de las obras por los mencionados daños, derivados de la ejecución de las mismas. Entendió esta Institución que el acuerdo adoptado se ha fundado en una disposición distinta a la que es de aplicación, es decir, apartándose del ordenamiento jurídico y, por tanto, es un acto anulable conforme al punto 1 del artículo 63 de la mencionada Ley 39/1992, de 26 de noviembre, pues aun cuando el procedimiento llevado a cabo, para discernir el causante de los daños, es el establecido en la norma que lo regula, a la hora de dictar resolución no se ajustó en su totalidad a las prescripciones contenidas en el mencionado precepto, dado que no se pronunció sobre la valoración del daño causado y la cuantía de la indemnización.

Sobre esta base se sugirió al Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) que se retrotrayeran las actuaciones al momento procedimental oportuno, dictándose otra resolución en consonancia con las normas que regulan la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas. Asimismo, con carácter general se recomendó que en futuros supuestos que se planteen se aplique la normativa que corresponde con todas las garantías que de la misma se derivan para el reclamante, y no apartarse de ella a la hora de resolver las reclamaciones recurriendo al Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, prescindiendo del interés de los particulares y

obligándoles a actuar directamente contra la empresa contratista o a acudir a la vía jurisdiccional civil para ser resarcido por la lesión sufrida en sus bienes.

La sugerencia no se aceptó, argumentando que lo que se discute es una cuestión de interpretación del artículo 97 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, sin ninguna referencia a la tramitación de la reclamación de responsabilidad presentada por el interesado ni a la actuación del personal de dicha entidad, entendiendo que la resolución acordada es la más ajustada a Derecho y sus fundamentos jurídicos sobre la aplicación del indicado precepto avalados por reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo.

A este respecto, en primer lugar se ha de decir que en el desarrollo del escrito que dio lugar a dichas resoluciones no se puso en tela de juicio el proceder del personal de la entidad en la instrucción del procedimiento de manera que hubiera producido indefensión en la parte reclamante, sino que el acuerdo adoptado prescinde de algunos elementos contemplados en el artículo 13 del citado reglamento. En cuanto a la jurisprudencia a la que hace referencia no es suficientemente esclarecedora del aspecto que se está tratando.

En lo concerniente a la recomendación cabe entender que tampoco se ha aceptado, al no hacer ninguna alusión a la misma. Las razones aducidas por Adif no desvirtúan los fundamentos de las resoluciones formuladas conforme al criterio sostenido por esta Institución sobre el particular; no obstante lo cual, tras ponerlo de manifiesto al Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, se ha concluido la investigación (08011585).

18.3. Procedimientos tributarios

La Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, es la norma fundamental del ordenamiento tributario; establece los principios esenciales y regula la relación entre la Administración tributaria y los contribuyentes, como indica la propia exposición de motivos. Los principios se reconocen en su artículo 3 que recoge los del artículo 31 de la Constitución Española y dispone que la aplicación del sistema tributario se basa en la proporcionalidad, eficacia y limitación de costes indirectos derivados del cumplimiento de obligaciones formales, asegurando el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios. Las obligaciones de la Administración tributaria previstas en el artículo 30 de la propia ley que considera como tales la de devolver las cantidades que deriven de la normativa de cada tributo, la devolución de ingresos indebidos y la satisfacción de los intereses de demora. Igualmente está sujeta a los deberes que le incumben en relación con el desarrollo de los procedimientos tributarios y los del resto del ordenamiento jurídico.

Una de las obligaciones fundamentales que mantiene la Administración con los contribuyentes es la de resolver en plazo y de forma expresa todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, de acuerdo con el artículo 103 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, y el 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. El plazo que se establece en el artículo 104 es el general de seis meses, si bien se remite a la normativa específica de cada tributo. La ausencia de resolución, o la resolución extemporánea han sido dos de las cuestiones que mayor número de quejas han ocasionado. Este silencio supone también que el mero transcurso del tiempo genera intereses a favor de la Hacienda pública en el procedimiento de recaudación, por lo que se puede llegar a la paradoja de que la Administración se beneficie de su propia inactividad. Se debe subrayar que ese silencio supone una agravante en la relación tributaria, aunque no sea el problema principal

denunciado, ya que dificulta la comunicación entre las dos partes del procedimiento. El silencio administrativo se ha denunciado tanto respecto de la actuación de la Hacienda estatal como de la autonómica y local (07035622, 08006181, 08012710, 08013827, 08016010, 08016321, 08017941, 08018210, 09002334, 09004150, 09004230, 09005228, 09005289, 09005967, 09006439, 09007023, 09007512, 09008386, 09009321, 09011255, 09011781, 09012474, 09012760, 09013458, 09013478, 09013906, 09013921, 09014803, 09016035, 09016649, entre otras).

Respecto del procedimiento recaudatorio para el cobro de los tributos, las denuncias más habituales se refieren al cómputo de la prescripción y la apreciación que realiza la Administración, conjuntamente con el régimen de notificaciones, que ha sido expuesto en el epígrafe correspondiente a la gestión compartida en 'Tributos locales'. La prescripción se ha de aplicar de oficio, de acuerdo con el artículo 69.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, incluso en los casos en que se haya pagado la deuda, sin necesidad de que la invoque o excepcione el obligado tributario, extinguiendo la deuda. Como ejemplo de la acumulación de prácticas de dudoso acomodo al procedimiento y cómo pueden éstas resultar perniciosas para la relación Administración-ciudadano, se puede exponer una queja recogida en el Informe del año 2008, respecto a la actuación en recaudación ejecutiva del Ayuntamiento de Morón de la Frontera y la Diputación Provincial de Sevilla por haber iniciado, en el año 2005 un expediente en vía ejecutiva correspondiente a hechos del año 1994, emitiendo una tasa por prestación de servicios urbanísticos. A pesar de que se habían producido algunas actuaciones, entre los años 1995 y 1999 no hubo comunicación de la Administración al interesado, por lo que éste consideró que el asunto se había resuelto favorablemente a sus pretensiones. Entre el año 1999 y el 2003 también se paralizó el expediente que se reabrió en el año 2005 mediante la comunicación de la providencia de embargo de bienes. De la investigación realizada se desprende que entre la dilación en las fechas de actuación de la

Administración, puede haber excedido el plazo de prescripción en unos casos, y en otros deja transcurrir casi cuatro años entre los trámites, lo que resta seguridad jurídica a la actuación administrativa. Adicionalmente, los embargos que finalmente practican en la nómina del interesado casi duplican el importe de la tasa inicial, ya que el transcurso del tiempo ha devengado intereses a favor de la Administración. El hecho de que se mantenga abierto el procedimiento crea una situación de pendencia perpetua que no es querida por el ordenamiento jurídico, por lo que reiteradamente se ha solicitado tanto de la Diputación como del Ayuntamiento la reposición de actuaciones y la prescripción. El Ayuntamiento de Morón de la Frontera reconoce que transcurrieron más de cuatro años entre sus actuaciones, pero considera que al no recurrir el interesado los actos posteriores, se subsanó la citada tacha, habiendo procedido al embargo de la devolución del IRPF del ejercicio 2008. En la fecha de elaboración del informe la queja continúa en investigación (06004602).

El procedimiento de recaudación prevé dos vías: en período voluntario y en período ejecutivo. En ambos casos se admite el pago espontáneo, pero se reservan potestades especiales para la Administración en la vía ejecutiva. El artículo 163 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, establece el carácter exclusivamente administrativo de este procedimiento, que se inicia e impulsa de oficio en todos sus trámites. Esta naturaleza confiere una importancia especial al régimen de notificaciones, ya que la vía ejecutiva comienza mediante la providencia de apremio notificada al obligado tributario, en la que se identifica la deuda y se aplican los recargos procedentes. La falta de notificación de dicha providencia se configura como una de las pocas causas que justifican la oposición al procedimiento recaudatorio. El régimen de notificaciones tributario sigue el general administrativo, por lo que la notificación por comparecencia o edictos queda reservada a casos excepcionales, sin que este recurso pueda constituirse en el medio común de notificar puesto que vulneraría el principio de seguridad jurídica. Como muestra de la práctica de algunas

Administraciones cabe citar la denuncia que realizó un ciudadano respecto del embargo practicado sobre su pensión en el año 2006, sin identificación del órgano ni del concepto de dicho embargo. Éste se correspondía con unas tasas por la instalación de rejas en las ventanas, y por recogida de basuras del municipio cacereño de Sierra de Fuentes en relación con un inmueble vendido en abril de 2003. El Ayuntamiento adujo desconocimiento de la gestión recaudatoria ya que las competencias están cedidas al organismo autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de Cáceres, por lo que consideró que ésta se ha practicado adecuadamente. Dicho organismo comunicó que la publicación de las notificaciones se había realizado por edictos, puesto que la dirección que les constaba era la de la vivienda enajenada. A pesar de la comunicación de todas estas circunstancias la Administración rechazó la sugerencia reiterando su opinión de que tanto la deuda como la gestión cumplían las garantías procedimentales legalmente establecidas (06020198).

Otro ejemplo ilustrativo de las facultades administrativas en este procedimiento es el que denunció otro ciudadano respecto de la actuación de los Servicios Tributarios del Principado de Asturias en el curso de un procedimiento contra una mercantil. El interesado, que actuaba como administrador de ésta, sufrió el embargo de su pensión en la entidad en que tenía ésta domiciliada. Los Servicios Tributarios ya habían intentado embargar su pensión ante la Tesorería General de la Seguridad Social que indicó la improcedencia del embargo debido a la cuantía de las percepciones. A pesar de esta información, se embargó el saldo de la cuenta en la que la pensión se ingresa, alegando desconocimiento respecto de la procedencia del saldo de la cuenta. Como resultado de la investigación realizada se estimaron las alegaciones del interesado devolviendo las cantidades indebidamente embargadas (08018019).

La concurrencia de vulneraciones contribuye a agravar la tramitación de los procedimientos. El artículo 5 de la Ley General Tributaria prevé la posibilidad de suscribir acuerdos de colaboración entre

las diferentes administraciones para la aplicación de los tributos. Esta colaboración implica una comunicación con suficiente fluidez como para no trasladar a los ciudadanos la carga de las obligaciones que incumben a la Administración, como son la obtención de datos relativos a las liquidaciones y la consideración de que la existencia de procedimientos técnicos o mecánicos que proporciona esta información a partir de procesos automáticos debe tener mecanismos correctores. En una queja se investigó el procedimiento de apremio por una sanción de tráfico seguido contra un ciudadano por la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. La sanción había sido anulada por la Dirección General de Tráfico, a pesar de lo cual, el procedimiento siguió su curso y de la devolución del IRPF del ejercicio 2007 se dedujo el importe de la sanción. Como consecuencia de la investigación realizada, la Agencia recabó una actualización de datos de la Jefatura Provincial de Tráfico de Segovia, que comunicó la anulación de la sanción, por lo que la Agencia procedió a la devolución del importe indebidamente embargado incrementado en los correspondientes intereses (09003308).

La actuación del Ayuntamiento de Madrid en el procedimiento de cobro de una tasa por servicios urbanísticos relacionados con un inmueble que se derrumbó parcialmente fue objeto de queja. El derrumbe dejó a dos familias sin vivienda y a un autónomo sin local para su actividad. Con anterioridad al derrumbe se habían detectado deficiencias en la inspección técnica del edifico que debían ser subsanadas por la comunidad de propietarios. La parte alícuota de la tasa reclamada a cada uno de los afectados, en concepto de ejecución sustitutoria de las obras asciende a más de 40.000 euros. Ante la falta del pago en plazo voluntario, el Ayuntamiento inició la vía de apremio, sin considerar las circunstancias que habían afectado a las viviendas con la pérdida de la mitad del edificio. A pesar de que la Administración insiste en que el importe total de las obras realizadas es superior a 600.000 euros, los vecinos afirman que dichas obras no han sido realizadas, ni el edificio ha

sido reconstruido. En la fecha de cierre del informe continúa la investigación (07007879).

Como ejemplo de una práctica poco ortodoxa, se puede citar la queja interpuesta por una ciudadana contra las entidades de crédito que en el cobro de tasas imponían un horario de ventanilla de 8.00 a 10.00 horas cada mañana. Cuando recibió el modelo para la autoliquidación en las oficinas públicas, ya estaba fuera de dicho horario, y no pudo hallar una entidad que le admitiera el pago hasta el día siguiente, lo que imposibilitaba que pudiera finalizar su gestión. La Secretaría de Estado de Economía opinaba que esta cuestión tenía naturaleza jurídico privada y que, por lo tanto, la interesada debía dirigirse al servicio de reclamaciones de las entidades o al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Se formuló recomendación, recordando a la Secretaría de Estado que el artículo 19.3 del vigente Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación establece que las entidades de crédito que actúen como colaboradoras en la gestión recaudatoria están obligadas a admitir los ingresos todos los días que sean laborables para ellas durante las horas de caja, sin que sea posible, por tanto, establecer restricciones en dicho horario, siendo aceptada por la Secretaría de Estado que informó que teniendo el Departamento de Recaudación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en virtud de lo establecido en el artículo 6 de la Orden PRE/3581/2007, de 10 de diciembre, asignada la competencia de control de dichas entidades, que ejerce a través del Equipo Central de Control de Entidades Colaboradoras de él dependiente, éste procedería a poner de manifiesto la incidencia detectada a todas las asociaciones representativas de las entidades colaboradoras para que éstas transmitieran a sus entidades asociadas la necesidad de adoptar las medidas que resulten necesarias para corregir este tipo de actuaciones, evitándose de este modo la eventualidad de cesar como colaboradoras (07035742).

18.4. Tribunales Económico-Administrativos

El artículo 240 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria regula el plazo para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas y establece que la duración del procedimiento en cualquiera de sus instancias será de un año contado desde la interposición de la reclamación, reduciéndose a seis meses en los procedimientos abreviados. La vulneración del citado plazo ha sido objeto de numerosas quejas que se desglosan según el ámbito territorial.

Tribunal Económico-Administrativo Regional de Andalucía (09001494, 08008030 y 08014757).

Tribunal Económico-Administrativo Regional de Aragón (09003033 y 09010919).

Tribunal Económico-Administrativo Regional de Castilla-La Mancha (09009158).

Tribunal Económico-Administrativo Regional de Cataluña (07034768, 08001387, 08017337, 09013673, 08010872 y 09002566).

Tribunal Económico-Administrativo Regional de Galicia (09016986, 09019409 y 09000162).

Tribunal Económico-Administrativo Regional de Madrid (08004452, 08017720, 08024326, 09003906, 09014803, 09015624, 08011732 y 09006789).

Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid (09015472-01 y 09014803).

Tribunal Económico-Administrativo Regional de Canarias, Sala de Las Palmas (07010535, 07010535, 08017494 y 09014259).

Tribunal Económico-Administrativo Regional de Canarias, Sala de Santa Cruz de Tenerife (08019254 y 09012211).

Tribunal Económico-Administrativo Regional de la Comunitat Valenciana (08019387, 09012475 y 0908262).

18.5. Catastro

La inscripción obligatoria de todos los bienes inmuebles en el Catastro inmobiliario, lo configura como un registro administrativo que tiene carácter previo al Registro de la Propiedad que, por otro lado, carece de la obligatoriedad que caracteriza al Catastro. La incorporación de los bienes a las bases de datos y la utilización de la nueva tecnología se ha erigido como una fuente de conflictos entre la realidad física y jurídica que ha sido motivo de numerosas quejas en 2009. Conjuntamente con la necesidad, por un lado, y la oportunidad, por otro, de realizar nuevas ponencias de valores de carácter general, bien por la incorporación de zonas de nueva urbanización, bien por la actualización de los valores como base de la fiscalidad inmobiliaria, en los tres niveles existentes, estatal, autonómico y local, ha sido igualmente origen de discrepancias entre la postura de los ciudadanos y la de la Administración. Ésta última por considerar que la actualización de valores se ajusta a las previsiones legales y a la necesidad de mantener la suficiencia financiera y los ciudadanos por la evidencia de que la coyuntura económica que ha afectado de modo particular al sector ha devaluado sus propiedades, de modo que aquellos inmuebles que fueron revisados entre los años 2006 y 2008 recogen valores que en la actualidad no respetan la citada normativa.

En particular, el artículo 23.3 del Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, establece que el valor catastral no podrá superar el de mercado, entendiendo por éste "el precio más probable por el cual podría venderse, entre partes independientes, un inmueble libre de cargas". Por otro lado, y desde el año 1998, se aplica un coeficiente de relación al mercado (RM) para el cálculo de dicho valor, que lo establece en el 0,5, por lo que el valor catastral no podrá superar la mitad del valor de mercado.

La duración del procedimiento de aprobación de las ponencias de valores puede dilatarse entre uno y dos años, entrando en vigor en el ejercicio inmediatamente posterior a aquel en el que los valores son aprobados y publicados. Ello supone que una ponencia iniciada en el año 2006 puede ser aprobada en el ejercicio 2007 y publicada en el año 2008, por lo que se aplicaría en los diferentes impuestos del año 2009, lo que supone que la corrección de valores que ha realizado el mercado entre la fecha en que se toman las muestras de mercado y aquel en que se aprecia en los diversos tributos, no respeta ese coeficiente.

El problema real es la diferente naturaleza de ambos valores y la conflictiva relación que entre ellos mantienen. Así, frente al estatismo de un valor administrativo cuya duración, establecida legalmente, se mantiene entre cinco y diez años, la dinámica de mercado permite una corrección instantánea sujeta a constantes modificaciones, con lo que muchos ciudadanos afirman no haber podido vender sus propiedades por el valor catastral asignado, ya que el mercado no las absorbe.

Los procedimientos generales de incorporación a la base de datos catastral son de dos tipos, los de carácter individual y las ponencias. Los primeros disponen además de cinco modalidades: mediante declaración, comunicación o solicitud, o bien a través del procedimiento de

subsanación de discrepancias, que solo se sigue de oficio, tras recursos o comunicaciones presentadas, y el de inspección catastral.

La acumulación de ponencias generales o parciales ha sobrecargado la labor de las diferentes Gerencias Regionales o Territoriales, que demoran la resolución de las solicitudes individuales y de la resolución de recursos por los que se solicitan correcciones en los datos inmobiliarios que, en algunas quejas, han alcanzado los seis años de dilación.

Esta es la razón de que una de las denuncias más habituales de los ciudadanos sea el silencio de la Administración en los procedimientos, bien en los que ya se han iniciado, bien en la comunicación del inicio de un procedimiento de subsanación de discrepancias, ya que, además, los datos obrantes en la base de datos catastral gozan de la presunción de veracidad de los datos tributarios de que dispone la Administración, por lo que desplazan la carga probatoria al ciudadano, carga que, en este caso particular, suele ser especialmente gravosa, tanto por el coste de la obtención de cada prueba o documento, como por la dificultad que supone acceder en ocasiones a documentación o datos que pueden tener fechas muy antiguas.

Este es el caso de personas que aducen que se ha modificado la titularidad de su propiedad que había permanecido en el patrimonio familiar durante decenios. Una ciudadana comunicó que había recibido por herencia de sus padres la propiedad de una finca rústica en el término municipal de Albalate de Zorita (Guadalajara) que, tras la revisión catastral del año 2004, se inscribió a nombre de otra persona no consiguiendo una revisión favorable ni una explicación de las razones por las que ha sido privada administrativamente de su propiedad. La Gerencia Territorial del Catastro de Guadalajara confirmó la imposibilidad de proceder a reponer en la titularidad de una parcela a la interesada debido a que tras la renovación del Catastro de rústica la parcela original había sido modificada, por lo que su exacta ubicación no constaba en los

registros, ya que la nueva numeración e identificación de las parcelas no coincidía con la existente en la fecha de elaboración de los documentos de propiedad que ésta aportaba. La documentación gráfica de que disponía la interesada era la correspondiente al Avance Catastral del año 1940, realizado mediante un croquis sin referencias planimétricas o escalas que permita su ubicación en la cartografía actualmente vigente. Por tanto, y habiéndose alterado las referencias inicialmente existentes, resulta muy difícil poder probar la propiedad sobre una finca que ya no se ubica administrativamente en el mismo lugar. En la fecha de cierre del informe continúan las investigaciones (08000479).

En otras ocasiones, la modificación de la titularidad responde o se conjuga con errores cometidos en la gestión de otras administraciones, y en estos casos o bien Catastro provoca alteraciones en otras figuras jurídicas, un ejemplo se da en impuestos locales o estatales, o errores en la liquidación de tributos cedidos a las comunidades autónomas, o bien sus certificaciones se utilizan como prueba de un cambio de titularidad que puede no haberse producido, o atribuye titularidades inexistentes o dudosas, como en el caso de que se produzca una doble inmatriculación. Un ciudadano denunció que heredó una finca de sus padres en el año 1996 y la inscribió en Catastro y que tras la renovación del Catastro de rústica del término municipal de Pozancos-Sigüenza (Guadalajara), dicha finca aparecía inscrita a nombre de una mercantil conjuntamente con otras fincas sobre las que se había realizado una agregación. La Gerencia Territorial del Catastro de Guadalajara denegó el acceso del interesado al expediente, por considerar que precisaba obtener previamente el permiso del actual titular catastral. El ciudadano manifestó su frustración por estimar que una Administración que le priva de su propiedad tampoco le permite el acceso al expediente por el que la modifica unilateralmente, lo que le situaba en absoluta indefensión. La apertura de un procedimiento previo a la vía judicial motivó la suspensión del expediente (08005742).

Otro ciudadano denunció que a pesar de ser propietario de dos fincas rústicas que heredó de su padre en el término municipal de Nules (Castellón), y que las mismas se inscribieron adecuadamente en el correspondiente Registro de la Propiedad habiendo sido explotadas y mantenidas en calidad de propietario primero por su padre y después por él mismo, sin que en ningún momento dicha posesión hubiera sido perturbada recibió una comunicación de la Sección de Patrimonio del Estado, Delegación de Economía y Hacienda de Castellón en el año 2004, por la que le comunican que figuraba como titular catastral de una parcela que constaba inscrita a nombre del Estado en el Registro de la Propiedad y en el Inventario de Bienes del Estado. Tras presentar alegaciones y la documentación acreditativa de su propiedad sobre la finca la Administración no realizó actuaciones durante más de dos años. En la fecha de cierre de este informe aún no se ha producido una resolución en la materia, habiendo actuado tanto la Gerencia Territorial del Catastro de Castellón como la Secretaría de Estado de Patrimonio (06035324).

Otro ejemplo del modo en que la interacción de otra Administración puede suponer en los datos que se inscriben en Catastro es la influencia que la modificación del planeamiento municipal supone para éstos. De acuerdo con el artículo 7 del Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, que aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, la calificación como urbano o rústico de un inmueble depende del planeamiento municipal. Una ciudadana comunicó que hacía más de 30 años que era propietaria de una vivienda unifamiliar en la urbanización del Aljibe, en Tibi (Alicante), construida con las preceptivas licencias municipales y en el año 1996 los vecinos cedieron terrenos para la construcción y pavimentado de accesos viarios. Manifestaba también que había venido liquidando el Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urbanos desde el año 1987 aunque no recibían la prestación de servicios suficientes por parte del Ayuntamiento. Sin embargo, en el año 2005 una modificación del planeamiento urbanístico como consecuencia de la falta de desarrollo del plan municipal de 1983, tuvo como consecuencia que los

terrenos se calificaran como rústicos en Catastro. En la fecha de cierre del informe continúan las investigaciones (06037654).

Quejas como las referidas, en las que se conjuga la dilación en la resolución de los procedimientos con las actuaciones de oficio de las diferentes gerencias catastrales sitúa a los administrados en la ignorancia de las modificaciones que pueden afectar a su propiedad y su patrimonio sin que, en muchos casos, y a pesar de haber transcurrido un tiempo más que prudencial para su resolución, obtengan respuesta de la Administración o bien una reposición a la anterior situación. En aquellos casos en que se atribuye la titularidad de los bienes por un error, se produce el devengo de los correspondientes tributos, tanto locales como estatales, lo que, en caso de que éstos no sean pagados en vía voluntaria, redundaría en un posterior procedimiento ejecutivo. Dicho procedimiento puede ser revertido cuando se modifica la titularidad, siempre y cuando la fecha de efectos de la resolución se retrotraiga al momento en que el error causó la inscripción de la misma. Como ya se expuso con anterioridad, la fecha de efectos se fija, en las denuncias recibidas, en el día inmediatamente posterior a la de la resolución. Ello redunda en que la devolución de las cantidades indebidamente recaudadas se les deniega porque esa fecha sigue el régimen general, referenciado al comienzo del epígrafe, por lo que la Hacienda local considera correctamente liquidados dichos tributos (07028161, 09008025, 08009100, 08016113, 09001710, 08007806, 09013893, 09016086, 09015831, 09012645, 09010406, 09006006, 08010989, 08006322, 09005155, 09004633, 09003975, 09002056, 09019364, 09018467, 09018167, 09017999, 09017961, 09016831, 09012238, entre otras).

El problema más denunciado en relación con la actuación de la Dirección General del Catastro es la ausencia de resolución en los procedimientos. La casuística es variada lográndose la resolución favorable en algunos casos en un plazo relativamente breve, y casos especialmente significativos en los que a pesar del transcurso de un

tiempo más que prudencial para la resolución, continúa la pendencia de la reclamación bien por la ausencia de resolución, o bien porque la resolución no resuelve sobre el fondo de las cuestiones planteadas o mantiene el silencio respecto a alguna de las alegaciones presentadas (0307330, 0414161, 05025492, 05031008, 05032962, 06002304, 06037566, 06050900, 07000179, 08015522, 08017704, 09001271, 09002056, 09003975, 09005483, 09005155, 09009201, 09012782, 09013464, 09015164, entre otras).

El otro gran objeto de quejas en la materia ha sido la entrada en vigor de ponencias que revaluaban el valor catastral hasta un 26.000 por 100, lo que suponía la consiguiente escalada de las diferentes figuras impositivas que utilizan dicho valor como base. También afecta a la obtención de subvenciones y ayudas, ya que la composición y valoración del patrimonio del solicitante tiene efectos sobre la concesión de dichas ayudas. La mayoría de las quejas alegaban, además, que la Administración requería la presentación de un informe pericial de carácter técnico para iniciar un expediente de subsanación de discrepancias, ya que, tanto si el valor se había alterado por el mero transcurso del tiempo, si se debía al cambio en el planeamiento municipal, si respondía a un error en la tipología o características del mismo o si la superficie podía contener errores, el valor asignado se presumía correcto, por lo que se impone al ciudadano la obligación de incurrir en un gasto inicial cuya utilidad es claramente incierta ya que incluso aunque el valor que recoja el informe difiera del valor administrativo, ello no garantiza que la Dirección General del Catastro acepte dicho valor como real (05023368, 08012683, 09000266, 09020178, 09011160, 08018583, 09017157, 09003763, 08016844, 08005152 y 09012044).

La aprobación de una Ponencia General ha sido objeto de gran número de quejas en algunos municipios en concreto. En particular, y aún en fase de investigación, las de los municipios de Jávea (Alicante) (05032962 y otras), Reus (Tarragona) (07026060 y otras), Sueca (Valencia)

(08014790 y otras), Cunit (Tarragona) (08018647 y otras), Las Rozas de Madrid (Madrid) (08024202 y otras) y Olot (Girona) (09014255 y otras).

18.6. Expropiación

Sabida es la importancia del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa en el procedimiento expropiatorio, a quien compete determinar en último término el justiprecio, cuando no ha sido posible alcanzar mutuo acuerdo entre el organismo expropiante y el expropiado sobre la valoración del bien afectado, circunstancia que concurre en la mayoría de los casos. El plazo de ocho días para que el jurado de expropiación decida ejecutoriamente sobre el justo precio, establecido en su día en la Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954, resultó insuficiente dado el volumen de obras que se llevaban a cabo, se amplió a tres meses conforme a la nueva redacción dada al artículo 34 de la Ley de Expropiación Forzosa en la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, al no establecer la citada ley un plazo concreto, hay que estar al plazo general dispuesto en el artículo 42.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero. No obstante, la experiencia evidencia una vez más la imposibilidad del cumplimiento del nuevo plazo debido a la carencia de medios tanto personales como materiales de los jurados necesarios para el desarrollo eficaz de su tarea. Esto, unido a la escasa dedicación temporal de los vocales miembros de los jurados, que han de simultanear este quehacer con la dedicación a sus respectivas actividades profesionales, y al elevado número de expedientes remitidos, provoca demoras considerables en resolver los expedientes de justiprecio. Así las cosas, se hace indispensable poner de manifiesto, una vez más, la necesidad de que se produzca una modificación de estos órganos dotándoles de un carácter de permanencia en pro de una mayor diligencia para desarrollar su cometido y, en definitiva, en atención a los intereses de quienes han sido desposeídos de sus bienes.

Además esta disfunción de los jurados no solo perjudica a los propietarios afectados por una actuación expropiatoria, sino que también va en detrimento de los intereses generales y del erario público, debido a las elevadas cuantías de las deudas contraídas por la Administración en concepto de intereses devengados tanto por la demora en la fijación del justiprecio como en el posterior pago. A esto hay que añadir el derecho que puede asistir a los interesados a reclamar intereses al jurado provincial de expropiación correspondiente por demora en dictar resolución. Dada la falta de conocimiento e información que tienen en general los ciudadanos sobre sus derechos, y en particular, del procedimiento expropiatorio en el que están inmersos, no es habitual que reclamen los intereses de demora. Se puede entender que lo que parece inusual no reviste importancia suficiente como para ser tenido en consideración y propugnar que se efectúen los ajustes normativos que requiere la Ley que regula la expropiación forzosa en diversos aspectos, tantas veces repetido por la Institución a lo largo de su trayectoria, si bien es un dato más que lo aconseja, pues lo que es un hecho aislado podría ser el detonante de otras reclamaciones. Sirva como ejemplo de lo antes expuesto varios expedientes de justiprecio sin resolver por el jurado provincial de expropiación de Baleares desde el año 2007 (09007535, 09007536, 09007537, 09008924, 09008927 y 09008930).

Una vez fijado el justiprecio, ya sea por mutuo acuerdo o por el jurado provincial de expropiación, el plazo para hacer efectivo el pago es de seis meses desde que quedó definidamente establecido, conforme al artículo 48 de la Ley de Expropiación Forzosa. Sobra decir que su incumplimiento por los organismos expropiantes es la norma habitual, según se ha vuelto a comprobar en el presente ejercicio en el que el número de quejas recibidas en este sentido han sido, como en años anteriores, muy elevado. Esta irregularidad administrativa comporta contrariedades importantes a los afectados, en ocasiones de considerable significación cuando del pago de dicha indemnización depende la

adquisición de otra vivienda, de un terreno para el traslado de un negocio o para hacer frente a otros problemas que puedan derivarse de la privación a la fuerza de los bienes de su propiedad. La media de los retrasos en el pago del justiprecio que se ha observado es de dos a cinco años aproximadamente. En este último supuesto la Consejería de Economía, Empresa e Innovación de Murcia ha satisfecho a la afectada el importe del principal junto con los intereses. También, en otro caso, la Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid ha hecho efectivo el pago al propietario de la cantidad resultante, fijada en Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 24 de septiembre del 2007 (08005888, 08022857, 09014998 y 09015098).

Mención especial debe hacerse al incumplimiento de este plazo cuando la expropiación se ha llevado a cabo por el procedimiento de urgencia, regulado en el artículo 52 de la Ley de Expropiación Forzosa, que exige la oportuna retención por el importe a que ascendería el justiprecio, con cargo al ejercicio en que se prevea la conclusión del expediente expropiatorio y la realización efectiva del pago y, además, dado el carácter de excepción de este régimen, determina que debe darse preferencia a este tipo de expedientes para su resolución (08016048, 09014623 y otras).

En este orden de cosas, no se puede dejar de hacer alusión a un nuevo obstáculo que encuentran los propietarios afectados por un proceso de expropiación para obtener la plena satisfacción de sus legítimos intereses, que es cobrar los intereses de demora en el pago del justiprecio. De acuerdo con el artículo 57 de la Ley de Expropiación Forzosa, la Administración expropiante tiene la obligación legal de iniciar de oficio el expediente de pago de intereses de demora que pudieran corresponder a los afectados, el cual está sometido a la tramitación del expediente de gasto, sine díe, que conlleva la realización de determinadas actuaciones que requieren un tiempo hasta la aprobación del gasto y posterior pago. Pues bien, la tardanza en culminar esta última fase del procedimiento se

traduce en que los interesados han de esperar años para percibir las cantidades que resulten. En un caso, la Demarcación de Carreteras del Estado en Murcia reconoció a la interesada en el año 1997 la deuda contraída por este concepto, la cual fue declarada prescrita por la Dirección General de Carreteras del Ministerio de Fomento mediante resolución recurrida en vía jurisdiccional. La Audiencia Nacional dictó Sentencia el 27 de octubre del 2006, estimando las pretensiones de los expropiados, no obstante lo cual por una cuestión de interpretación de dicha resolución judicial, la recurrente no ha cobrado los citados intereses. En otros supuestos los interesados llevan esperando más de cuatro años para que la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio e Infraestructuras del Principado de Asturias, y la Confederación Hidrográfica del Norte paguen los intereses adeudados. Entre los casos resueltos favorablemente se puede citar al Ayuntamiento de Madrid que ha pagado a la reclamante el importe de los intereses transcurridos tres años desde que adquirió dicha obligación (09007832, 09014184, 09014727 y 09014930).

Se siguen recibiendo quejas por el mal funcionamiento de los organismos expropiantes en lo que se refiere a la tramitación del procedimiento para la determinación del justiprecio, una vez fracasado el intento de mutuo acuerdo, regulado en los artículos 29 y siguientes de la Ley de Expropiación Forzosa. Los plazos establecidos para la ejecución de los trámites del procedimiento se incumplen de forma habitual y ampliamente, de modo que no es infrecuente que los afectados requieran a la Administración que inicie o reanude las actuaciones que están obligadas a realizar de oficio; anomalía que se produce tanto en los procedimientos ordinarios como en los tramitados por la vía de urgencia. Esta inicial irregularidad, junto con las dificultades de los jurados provinciales de expropiación para resolver en plazo los expedientes de justiprecio y las demoras en pagar el importe del mismo, trae consigo que la culminación de los procedimientos expropiatorios se prolonguen en exceso.

De las quejas recibidas merece resaltar un supuesto en el que la ocupación de la finca se llevó a efecto en octubre del 2004, el 3 de febrero del 2006 se inició el expediente de justiprecio formulando el propietario su hoja de aprecio, y hasta el 23 de marzo del 2009 la Demarcación de Carreteras del Estado en Cataluña no le notificó la hoja de aprecio, tras la intervención de esta Institución. En otro caso se tomó posesión de los bienes expropiados por la Confederación Hidrográfica del Norte en mayo del 2008, sin previa comunicación al interesado de la consignación del depósito previo ni la indemnización por los perjuicios de la rápida ocupación, no habiéndose iniciado la fase para la determinación de los respectivos justiprecios.

Destacar por último en este apartado el caso planteado por un ciudadano cuyas fincas fueron expropiadas a finales de los años ochenta intentándose, sin resultado, la adquisición del bien de mutuo acuerdo en el año 1989, y hasta febrero del 2008 la Delegación de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras de A Coruña no reanudó el expediente, sin que desde este momento haya tenido noticia del estado de su tramitación (00011746, 08016116 y 09015928).

Es obligado, una vez más, hacer referencia a las dificultades que tienen los expropiados para que se reviertan los bienes en su día expropiados cuando concurren las circunstancias legalmente previstas. Esta figura jurídica se contempla en el artículo 54 de la Ley de Expropiación Forzosa, modificado por la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de la Edificación, como una garantía del expropiado para recuperar todo o parte de los bienes de los que fue despojado cuando no se ejecuta la obra o no se establece el servicio que motivó o justificó la expropiación, así como si hubiera alguna parte sobrante de los bienes expropiados. En este sentido se inició investigación ante la Delegación del Gobierno en Asturias porque no había llevado a efecto la Sentencia dictada por el Tribunal Supremo, en fecha 2 de febrero del 2004, que decidió que la

Administración demandada debía tramitar reglamentariamente la petición de reversión formulada por las demandantes, dictando la resolución procedente en derecho.

De acuerdo con la información facilitada por la mencionada Delegación del Gobierno, la solicitud de reversión de la interesada, al igual que otras solicitudes presentadas en la misma fecha, tenía su fundamento en el anuncio público que se hizo de que las fincas expropiadas para la implantación del centro siderúrgico de la empresa Ensidesa en Avilés, dejaban de estar destinadas al fin originariamente previsto, ante la imposibilidad de poder identificar individualmente a los titulares o causahabientes dado que la expropiación se llevó a cabo en 1950.

Otra dificultad es identificar cada una de las fincas afectadas, requisito imprescindible para resolver o no sobre la existencia o no del derecho de reversión *in natura* con derecho a indemnización sustitutoria, teniendo en cuenta que dichas fincas fueron agrupadas e inscritas a nombre de Ensidesa en el Registro de la Propiedad de Avilés, con varios números abarcando una superficie de un millón quinientos veintinueve mil seiscientos catorce metros cuadrados, razón por la que se solicitó información a la Gerencia Territorial del Catastro de Asturias el 29 de octubre del 2004, sobre la posibilidad de identificar las fincas, y al Archivo Histórico de Asturias, en fecha 6 de octubre del 2005, los planos parcelarios de la expropiación y plano del perímetro definitivo de las instalaciones mencionadas. El terreno que configuraba estas fincas quedó formalmente separado del suelo donde se albergaban las instalaciones de Ensidesa en el momento de la constitución del nuevo grupo en los años 1992 y 1993. En 1998 se constituyó la Sociedad Gestión del Suelo de Ensidesa, S. A., entidad en la que participan Infoinvest, S. A., perteneciente a la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales-SEPI y al Principado de Asturias, siendo la consecuencia de esta constitución la articulación de diferentes relaciones contractuales entre sus entidades accionistas y Ensidesa, las cuales tuvieron como finalidad la gestión

urbanística de los terrenos resultantes, una vez demolidas las instalaciones obsoletas, y su salida al mercado para el posterior establecimiento de empresas o industrias de finalidades diversas.

En cuanto al cumplimiento de la sentencia aludida la Administración indicó que se iniciaron los trámites necesarios para identificar la parcela a revertir, así como para determinar su situación catastral. El informe de la Abogacía General del Estado manifestaba que el artículo 24.4 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre**,** del Patrimonio de las Administraciones Públicas, ha derogado, por ser norma de rango superior, la norma del artículo 67.1 del Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa que atribuye al Gobernador Civil -actualmente al Delegado del Gobierno en la comunidad autónoma respectiva- la competencia para declarar la procedencia de la reversión, añadiendo que las resoluciones dictadas por la Delegación del Gobierno en el Principado de Asturias, con posterioridad a su entrada en vigor, resultan improcedentes por viciadas de incompetencia, al ser atribuida ahora tal capacidad al ministerio u organismo que hubiese instado la expropiación. En razón de ello, se remitió el expediente de reversión instado por las interesadas al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a fin de que este determinase si procedía o no la concesión de la reversión de la finca de que se trata, en cumplimiento de la referida sentencia. El informe solicitado no se ha recibido (09006044).

18.7. Contratación administrativa

Muchos empresarios, que llevan a cabo sus actividades como subcontratistas de empresas adjudicatarias de contratos públicos, se dirigen cada año al Defensor del Pueblo para que actúe frente a las administraciones titulares del contrato cuando la empresa principal para la que trabajan no cumple sus condiciones contractuales. Ese fue el caso de un empresario al que se adeudaba una cantidad de dinero por la

ejecución de unas obras en un acuartelamiento de la Guardia Civil en Extremadura. Aunque el hecho de que el afectado fuese un subcontratista del contratista principal dificulta cualquier actuación, al disponer la normativa en materia de contratación administrativa que la relación jurídica entre ambas partes es de carácter privado, se consideró oportuno solicitar información a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior que confirmó que, efectivamente, dicho Departamento no tiene ninguna relación jurídica con él, al no existir relación directa alguna entre las empresas subcontratistas y la Administración (09008578).

Dramática era la situación en la que, por el hecho de que diferentes ayuntamientos españoles le adeuden más de tres millones y medio de euros, se encontraba un empresario al que la Administración tributaria le había embargado la facturación de las dos sociedades de las que es administrador, por una deuda muy inferior al importe de su crédito frente a las administraciones públicas. Atendiendo a los principios de igualdad y progresividad consagrados en el artículo 31 de la Constitución Española, y al artículo 169 de la Ley General Tributaria en relación con el embargo de bienes y derechos, se solicitó a la Agencia Estatal de Administración Tributaria información acerca de la procedencia de paralizar el procedimiento, en tanto en cuanto se pudiese alcanzar una solución equitativa y proporcionada a la naturaleza de la deuda, lo que en nada producía quebranto a la Administración y, sin embargo, causaba al empresario un perjuicio de imposible reparación. La Agencia Tributaria de Andalucía comunicó que existía una clara imposibilidad legal de proceder a la suspensión del procedimiento de embargo, al venir en la normativa tributaria la suspensión del procedimiento de recaudación vinculada a la tramitación de procedimientos de revisión administrativos -recursos o reclamaciones- o jurisdiccionales, con los requisitos legales o reglamentarios específicos -presentación de garantías, órganos competentes, etc.-, habilitando el artículo 65 de la Ley General Tributaria a los sujetos obligados a solicitar el aplazamiento o fraccionamiento de

sus deudas, con los requisitos fijados en el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, pudiendo hacerlo, respecto a las deudas que se encuentren en período ejecutivo, en cualquier momento anterior a la notificación del acuerdo de enajenación de bienes, tal y como establece el artículo 46.1.b) de dicha norma. Por otra parte, añadía la Agencia Tributaria, la existencia de créditos reconocidos a favor del deudor con cargo a diferentes entes locales, al exigir la norma la identidad en la persona del acreedor tributario con la del deudor en el crédito reconocido, no se podrá efectuar la misma al no ser la Junta de Andalucía -entidad acreedora- uno de los entes administrativos deudores (09011761).

Una empresa radicada en Canarias y dedicada al transporte venía reclamando a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias las cantidades que se le adeudaban por trabajos desarrollados durante los ejercicios 2000 a 2004. Finalmente, después de que se realizase una sugerencia para que se revisase el expediente de contratación, subsanándose en su caso las deficiencias observadas, y se procediese al pago de las cantidades adeudadas, incluidos los correspondientes intereses de demora, la Administración ha procedido al pago completo de lo debido (06036167).

Aunque se ha formulado una sugerencia al Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva), para que se proceda al pago inmediato de las cantidades adeudadas a una empresa derivadas de la relación contractual mantenida con ese Ayuntamiento, procediendo al cálculo de los correspondientes intereses de demora tal y como establece el artículo 200 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, no se ha solucionado todavía la situación. De hecho, fueron necesarios tres requerimientos a la citada Corporación para que se diera noticia de la situación en la que el pago se encontraba, no habiendo desde entonces tenido nueva información al respecto. Según indicó en su día el Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado su situación económica es tan

precaria que impide abonar las obligaciones de pago reconocidas, debiendo hacer frente a las deudas pendientes cuando la liquidez de la Tesorería lo permita (07035233).

Con mayor incidencia que en años anteriores, se han presentado a lo largo de 2009 quejas de ciudadanos que atraviesan enormes dificultades económicas ya que sus empresas necesitan para poder cumplir sus objetivos cobrar a tiempo las cantidades que les deben las Administraciones públicas cómo resultas de prestaciones, servicios y suministros que realizaron para las mismas. El hecho de no haber percibido estos importes, o de haberlo hecho con retraso, les ha ocasionado perjuicios económicos que no deberían haber asumido. Este es el caso concreto de los Ayuntamientos de Belmonte de Gracián (Zaragoza), Arafo (Santa Cruz de Tenerife), El Escorial (Madrid), Villamartín (Cádiz), Morales del Vino (Zamora), Collado Villalba (Madrid), La Línea de la Concepción (Cádiz), Palma de Mallorca (Illes Balears), Adra (Almería), Borja (Zaragoza), Polop de la Marina (Alicante), Calpe (Alicante), Moratalla (Murcia) (08019898, 09000676, 09000815, 09000962, 09000994, 09001185, 09002886, 09004058, 09006288, 09006528, 09010103, 09011024 y 09015970).

18.8. Carreteras

Es obligado hacer referencia a los problemas de seguridad vial en las carreteras, ya que sigue siendo uno de los motivos más frecuentes de queja. Importa dejar constancia de un supuesto en el que la interesada planteaba la urgente necesidad de que se adoptasen medidas para garantizar la seguridad en la carretera M-607, entre Madrid y Colmenar, donde su hijo sufrió un accidente que le costó la vida, no siendo éste el único suceso trágico que se ha producido en este punto negro de dicha carretera que soporta un tráfico de vehículos constante e intenso. Otro caso tiene que ver con una carretera dependiente del Ayuntamiento de

Pamplona con una alta densidad de tráfico en determinadas horas debido a que sirve de acceso a diferentes polígonos industriales, y termina en un puente muy estrecho en el cruce con la carretera de la universidad que se ha cobrado dos vidas. La Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Pamplona no han enviado los informes solicitados (09005148 y 09017846).

La situación de peligrosidad que sufren los vecinos de Las Chafiras y Llano de los Camellos (Santa Cruz de Tenerife) para llegar a la parada de autobús en la autovía, donde ya se han producido seis atropellos con resultados trágicos ha sido motivo de queja. También el pueblo de Alcarrás, en la provincia de Lleida, está dividido por la antigua N-II, y el problema surgido es la dificultad para cruzar esta carretera, pues solamente existe un paso de peatones y un semáforo frente a los institutos. En el primer supuesto la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Comunidad Autónoma de Canarias ha informado que la gestión de la explotación, uso y defensa de las carreteras corresponde a los cabildos insulares, de modo que ha comunicado al Cabildo Insular de Tenerife las circunstancias de los usuarios peatonales para que determine, de la forma más urgente posible, las soluciones que posibiliten a corto plazo eliminar su peligrosidad, por lo que se inició investigación ante el mencionado Cabildo Insular estando a la espera de que remita el informe solicitado. En cuanto al segundo de los casos la Secretaría General de Infraestructuras informó de que el tramo de carretera en el que se localiza Alcarrás es titularidad del Departamento Territorial de Política Territorial y Obras Públicas de la Generalitat de Cataluña, en virtud del acuerdo firmado en su día entre el Ministerio de Fomento y la Generalitat de Cataluña (09009655 y 09005995).

El artículo 48 del Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Carreteras, establece que la explotación de las carreteras comprende las operaciones de conservación y mantenimiento que incluye todas las actividades necesarias para

preservar en el mejor estado posible el patrimonio viario, y las actuaciones encaminadas a la defensa de la vía y su mejor uso que comprende las destinadas a facilitar su utilización en las mejores condiciones de uso, fluidez y comodidad. En función de estas competencias las distintas administraciones públicas emprenden proyectos destinados a conseguir tales objetivos, si bien su puesta en marcha está condicionada a las disponibilidades presupuestarias, y su ejecución no siempre se lleva a cabo de acuerdo con las demandas de los ciudadanos debido a circunstancias de diversa índole, como puede ser dar prioridad a aquellas carreteras que ofrecen mayor riesgo a los usuarios por el deficiente estado de conservación, no obstante lo cual en los casos de tramos de carretera en mal estado que no tienen la consideración de alta siniestralidad o que se está pendiente de la aprobación definitiva del proyecto correspondiente, se llevan a cabo trabajos en las zonas que se consideran más urgentes (09007417, 08022424, 09008105 y 08003871).

Se han recibido algunas quejas de ciudadanos que consideran que no reciben el mismo trato respecto a los de otras provincias. En las comarcas de Tarazona y Campo de Borja de Aragón la carretera N-122 soporta un elevado tráfico y su estado es deplorable, cambiando radicalmente a su paso por la provincia de Soria. También el defectuoso estado del tramo Zaragoza-Soria de la carretera N-232 supone graves riesgos de accidentes, si bien la situación cambia por completo cuando se entra en la provincia de Soria. Respecto al primer supuesto la Secretaría General de Infraestructuras no ha facilitado la información solicitada pese a haber sido requerida. En el segundo caso la Dirección General de Carreteras del Ministerio de Fomento informó de que para mejorar el estado del firme se ha redactado un proyecto que fue aprobado en diciembre del 2008, estando previsto que sea licitado de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria (09007726 y 09011316).

Los vecinos de Sanfelismo, perteneciente al Ayuntamiento de Valdefresno (León), entendieron que el proyecto del trazado de la autovía

A-60 estaba muy cercano al núcleo urbano, situación corregida según la conclusión del estudio informativo. Sin embargo, posteriormente se aprobó el proyecto y el trazado de la autovía estaba nuevamente cerca del núcleo urbano. La Secretaría General de Infraestructuras indicó que en la descripción general del trazado incluida en la memoria del proyecto aprobado, se recoge que la traza discurre en desmonte nuevamente a partir de la altura de Sanfelismo con un doble objetivo. Disponer una alineación que permita alejarse del núcleo de Sanfelismo, en cumplimiento de la Declaración de impacto ambiental (DIA), y evitar una zona de bosque de ribera cercana. Asimismo, en la justificación adoptada aparece que se han cumplido las tres prescripciones para las que la aprobación definitiva del estudio informativo requería un análisis particular, entre ellas, el alejamiento del núcleo de población de Sanfelismo. Dado lo cual se dio por finalizada la investigación (08013196).

En esta línea hay que destacar también la preocupación de un grupo de personas que viven en la travesía de la carretera N-432 a su paso por el municipio de Pinos Puente en Granada, pues tras la ejecución de unas obras están diariamente expuestos a un alto riesgo. Esta alternativa se consideró por la Demarcación de Carreteras del Estado en Andalucía Oriental la única técnicamente posible, si bien después se desechó esta opción por el alto riesgo que supone para los peatones dado que se sitúa justo en la salida de una curva sin visibilidad. Ante esta situación, se acordó en una reunión celebrada en el Ayuntamiento de Pinos Puente ejecutar un paso peatonal con cargo a las obras de la glorieta ya construida, ya que el existente quedó eliminado como consecuencia de la realización de la misma, si bien han finalizado las obras y el acuerdo no se ha cumplido. Se está pendiente de recibir el informe solicitado a la Secretaría General de Infraestructuras del Ministerio de Fomento (09016238).

18.9. Ayudas públicas

A lo largo de 2009 se han seguido presentando un número significativo de reclamaciones en relación con la regulación de la prestación por nacimiento o adopción, conocida como "cheque bebé", aprobada por la Ley 35/2007, de 15 de noviembre, por la que se establece la deducción por nacimiento o adopción en el Impuesto sobre la renta de las personas físicas y la prestación económica de pago único de la Seguridad Social, cuestión objeto de estudio por parte de esta Institución en anteriores ediciones de este informe.

El motivo fundamental de las quejas se ha referido a los casos de matrimonios mixtos, con padre español y madre extranjera, la cual no puede acreditar su residencia en España los dos años anteriores al nacimiento, tal y como exige la citada Ley 35/2007, de 15 de noviembre. El problema radica en que, en este supuesto, se considera persona beneficiaria a la madre y, únicamente en el caso de fallecimiento de ésta, al padre; lo que no ocurre en el caso de parejas homosexuales cuando adoptan, que pueden elegir a la persona beneficiaria de la ayuda.

Esta Institución ha manifestado su disconformidad con el criterio sostenido en la aplicación de la Ley 35/2007, de 15 de noviembre al considerar que el Ministerio de Economía y Hacienda cuenta con facultades para promover las modificaciones normativas que considere oportunas, así como para efectuar una interpretación más favorable a los ciudadanos, siempre que la misma tenga cabida en la norma.

El Congreso de los Diputados ha aprobado una proposición no de ley en la que insta al Gobierno a presentar un proyecto de ley de reforma para que el sujeto de derecho de la ayuda se identifique al recién nacido y por lo tanto la gestión de la misma corresponda a las personas, físicas o jurídicas, que ejerzan la patria potestad o en su caso la tutela pero, hasta

la fecha de redacción de este informe, no se ha producido actuación alguna en dicho sentido (09010942, 09022009 y otras).

A ello hay que añadir que la Agencia Estatal de Administración Tributaria ha mantenido una interpretación muy estricta de los requisitos de la ley, en concreto de la exigencia de residencia legal, efectiva y continuada en España los dos años anteriores al nacimiento; y, si bien reconoce que existen otras situaciones de estancia o permanencia en territorio español, amparadas por la normativa y con efectos jurídicos, únicamente acepta como medios de prueba válidos para acreditar la residencia, la tarjeta de residencia o el certificado de la inscripción en el Registro Central de Extranjeros, cuya expedición corresponde a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil.

Se han recibido reclamaciones de ciudadanas que, casadas con españoles, habían procedido a solicitar la correspondiente tarjeta de residencia con anterioridad al plazo de dos años previsto por la ley y, sin embargo, sus solicitudes de ayuda fueron denegadas ya que la expedición de la tarjeta se produjo menos de dos años antes del nacimiento.

En consecuencia, esta Institución inició una investigación con la Agencia Tributaria poniendo de manifiesto que no se podía confundir la obtención de la tarjeta de residencia con la situación de residencia legal en España, puesto que su emisión no tiene carácter constitutivo y, además, la obtención de la residencia legal se retrotrae al momento de la solicitud, tal y como dispone el artículo 8 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.

En el proceso de esta investigación se ha producido una flexibilización en la interpretación de la Agencia Tributaria, que ha aceptado el criterio de esta Institución, entendiendo que la resolución

favorable a la expedición de la tarjeta de residencia tendrá efectos retroactivos. Actualmente, hay formuladas dos sugerencias en el mismo sentido, aún sin respuesta (09002786, 09007042 y 09010727).

Los problemas en la aplicación de la ley también han surgido en el caso de madres originarias de un país de la Unión Europea que han visto denegadas sus solicitudes por no cumplir, a juicio de la Agencia Tributaria, el referido requisito de residencia. Destaca el caso concreto de una ciudadana británica que residía en España desde 1998, a la que le denegaron la ayuda al nacimiento al no estar en posesión de la tarjeta de residente comunitaria a la entrada en vigor del Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, anteriormente citado.

Sin embargo, con motivo de la tramitación de su queja, la Agencia ha realizado una nueva valoración del caso, procediendo a conceder la ayuda solicitada, puesto que la interesada cumplía con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, el requisito de residencia legal exigido por la normativa española, al ser nacional de un estado miembro de la Unión Europea y ser trabajadora por cuenta ajena con un período de antelación suficiente (09004337).

El uso de modelos de requerimiento facilita la labor administrativa, pero ello no es óbice para que sean debidamente adoptados cuando el supuesto lo requiere, así, un ciudadano acudió a esta Institución para manifestar su disconformidad, entre otras cuestiones, porque en el requerimiento recibido por su mujer de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en el que le solicitaban que remitiera el certificado de residencia expedido por el Ministerio del Interior para justificar el tiempo de residencia en España, le advertían de que la falta de atención al mismo, en el plazo y forma señalados, podía ser considerada como infracción tributaria de las clasificadas como graves y sancionable con multa pecuniaria. Tras el inicio de la correspondiente investigación, la Agencia entendió que la falta de atención al requerimiento debe conllevar

el desistimiento de la solicitud del interesado y el archivo del procedimiento pero que no debe ser sancionable en ningún caso; procediendo, en consecuencia, a modificar la redacción del escrito (09009357).

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid) aprobó una Ordenanza que regula las ayudas por nacimiento y manutención de menores de tres años, en la que se exige, para poder ser beneficiario de las mismas, que todos los miembros de la unidad familiar estén al corriente de pago en los tributos y restantes ingresos de derecho público municipales en el momento de presentar la correspondiente solicitud; entendiendo por unidad familiar el conjunto de personas relacionadas en el libro de familia, y no teniendo en cuenta, por tanto, el criterio establecido al respecto en la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, en la que se contemplan los nuevos modelos de familia existentes, lo que dio lugar a que una vecina no pudiese obtener la ayuda al no estar al corriente de pagos el padre de su hija, con el que no estaba casada ni formaba pareja.

En consecuencia, se recomendó que se modificara la referida ordenanza para adecuarla a lo dispuesto en la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y se sugirió que se concediera a la interesada la ayuda solicitada. Si bien el Ayuntamiento ha introducido algunas modificaciones en la ordenanza, esta Institución ha procedido a reiterar la recomendación y la sugerencia formuladas, al comprobar que no se da cumplimiento a lo solicitado en su día (09007700).

Los problemas surgidos por la aplicación del Real Decreto 898/2009, de 22 de mayo, por el que se regula la concesión directa de subvenciones para la adquisición de vehículos, Plan 2000E de apoyo a la renovación del parque de vehículos dieron lugar a una investigación de

oficio con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITYC), al objeto de conocer, entre otras cuestiones, la posible discriminación de las personas con discapacidad y de las familias numerosas, ante la posibilidad de que los vehículos utilizados con carácter habitual por estos colectivos pudieran quedar excluidos del ámbito de aplicación del citado plan.

En el plan se ha establecido un límite máximo de emisiones de 14 g de CO_2/km, lo que supone que, por lo que se refiere a las personas con discapacidad, se da cabida a sesenta modelos automáticos; y respecto a las familias numerosas, aproximadamente cien modelos pueden beneficiarse del plan. Además hay que tener en cuenta que ambos colectivos cuentan con una ayuda específica para la adquisición de vehículos, en relación al pago del impuesto especial sobre determinados medios de transporte; en concreto, la exención del pago en el caso de las personas con discapacidad, y una bonificación del 50 por 100 en el supuesto de familias numerosas (09009399).

Por otro lado, en el curso de esta investigación de oficio, se planteó ante el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio la posibilidad de que, dado que las ayudas han de ser anticipadas por los agentes y se liquidan cada quince días por la entidad colaboradora, se pudiera producir el supuesto de que antes de la liquidación se hubieran concedido y adelantado más fondos de los que le corresponden al agente.

La Administración consideró que era materialmente imposible que se pudiera producir la incidencia, dado que una vez aplicado el 80 por 100 de los fondos, cada agente de venta conoce en tiempo real, a través de un sistema basado en Internet, el número de operaciones que puede realizar a partir de ese momento; y que con este sistema no existe stock intermedio de información. Sin embargo, se han seguido recibiendo quejas en este sentido, por lo que se ha considerado conveniente iniciar una

nueva investigación con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que actualmente se encuentra en curso (09019187).

19. OTROS ASUNTOS

19.1. Cooficialidad lingüística

Las quejas formuladas en este ejercicio cuestionan tanto el uso de las lenguas cooficiales, junto con el castellano, en determinadas comunidades autónomas, por parte de las administraciones autonómicas, locales y corporativas de la respectiva comunidad, como el uso del castellano por los órganos de la Administración del Estado presentes en dichas comunidades, en el ámbito de los procedimientos administrativos o en sus relaciones con los ciudadanos.

Comenzando por aquellas quejas cuyos promoventes han cuestionado el uso de las respectivas lenguas cooficiales por las administraciones autonómicas y locales respectivas, cabe hacer referencia a quejas relativas a la Comunidad Autónoma de Galicia, cuyos promoventes han cuestionado el hecho de que determinadas administraciones de la referida comunidad se dirijan a los interesados en la lengua gallega cooficial en la misma.

Esta Institución informa a los reclamantes de que, por expresa decisión del estatuto de autonomía, y con el amparo de la correspondiente previsión constitucional, la lengua gallega tiene carácter oficial conjuntamente con el castellano, que es lengua oficial en todo el territorio del Estado y no sólo en Galicia.

Se señala, asimismo, a los interesados que el Parlamento de la Comunidad Autónoma de Galicia aprobó en su día una variada normativa en materia lingüística tendente a normalizar el uso del gallego en dicha

comunidad autónoma, propiciando además, de acuerdo con lo previsto en el estatuto de autonomía, su desarrollo y progresivo conocimiento por parte de los ciudadanos que habitan en ese territorio.

Esta normativa otorga al gallego el carácter de "lengua propia", de donde se deriva la previsión de que esta lengua sea la lengua de uso habitual en las administraciones públicas propias de Galicia en sus relaciones con los ciudadanos, sin que, en definitiva, pueda entenderse cuestionable a priori el uso inicial de la lengua gallega en la realización de los acuerdos o documentos informativos que las administraciones de la comunidad dirijan a los ciudadanos.

No obstante, según también se manifiesta a los interesados, el respeto a la cooficialidad lingüística que la Constitución Española consagra, comporta el deber de usar ambas lenguas -la oficial del Estado y la cooficial autonómica- a todos los poderes públicos.

En este sentido, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (*Boletín Oficial del Estado* número 285, de 27 de noviembre de 1992), reconoce en su artículo 36 el derecho de los interesados, en los procedimientos tramitados por las administraciones de las comunidades autónomas, locales y corporativas, de recibir traducidos al castellano los documentos que les fueran dirigidos por estas administraciones, si así lo solicitan expresamente, o cuando se trate de documentos destinados a surtir efectos fuera del territorio de la comunidad autónoma.

Como consecuencia de lo anterior, esta Institución ha informado a los promoventes de determinadas quejas, residentes en Galicia, que han cuestionado el uso exclusivo del gallego en comunicaciones que les habían sido remitidas por ayuntamientos o por determinado colegio profesional de dicha comunidad autónoma, sin que los términos de sus respectivas

quejas permitieran deducir que habían formulado la solicitud que se contempla en el precepto de la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de la facultad que en tal sentido les asiste, posponiendo la eventual intervención del Defensor del Pueblo al supuesto de que, formulada la misma, no fuese atendida en los términos a que da derecho la definición legal de los derechos lingüísticos de los ciudadanos que en el mencionado precepto legal se realiza (09013406 y 09020554 y otras).

En aquellos otros supuestos en los que los reclamantes manifiestan haber formulado la mencionada solicitud y señalan que no ha sido atendida por la administración correspondiente, esta Institución inicia su actuación ante la misma para contrastar los hechos y realizar, a la vista de los mismos, las actuaciones que procedan en el marco de su ley orgánica reguladora.

Este es el caso de la queja formulada por el padre de un alumno cuya solicitud de que se le remitiese la traducción al castellano de la resolución que había dictado la Consejería de Educación y Ordenación Universitaria, de la Junta de Galicia, denegatoria de solicitud de que su hijo fuera eximido de cursar cierta asignatura, no había sido atendida por dicha consejería.

La tramitación efectuada ante el departamento administrativo mencionado ha permitido conocer que la referida petición de traducción fue cursada por un procedimiento no regular, por lo que no fue conocida oportunamente por la unidad administrativa encargada de tramitar las solicitudes de exención de dicha asignatura, así como determinar que, atendiendo al objeto de la citada queja, la referida Administración educativa remitió al interesado la correspondiente versión castellana de la resolución de referencia (08019430).

En relación ya con la Comunidad autónoma de Cataluña, cuya actuación administrativa no ha sido objeto de supervisión tampoco en este

ejercicio, al persistir durante el mismo la situación jurídica a la que se hizo extensa referencia en los informes de 2007 y 2008, parece necesario reseñar los resultados que se han derivado de la solicitud de intervención formulada por esta Institución al Síndic de Greuges de Cataluña en relación con aspectos lingüísticos de determinada actuación informativa realizada por el Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación, de la Generalitat de Cataluña.

En el último de los informes anuales mencionados, correspondiente al ejercicio 2008, se citaba una queja cuyos promoventes cuestionaban la utilización exclusivamente de la lengua catalana en la redacción de determinado manual de seguridad para casos de emergencia por contaminación química, editado por el citado departamento y dirigido a los ciudadanos, circunstancia –la redacción del documento exclusivamente en la lengua cooficial propia de Cataluña- que, a juicio de los interesados, afectaba a la plena comprensión por los ciudadanos castellanohablantes de todos y cada uno de los contenidos del manual, cuyo conocimiento parecía juzgarse imprescindible para una correcta actuación en los supuestos de emergencia tratados en el mismo.

Esta Institución, tomando en consideración el marco normativo vigente desde la aprobación de la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía de Cataluña y, al propio tiempo, la trascendencia de los derechos que podrían verse afectados, consideró conveniente trasladar al Síndic de Greuges el contenido de la queja planteada, sometiendo a su consideración la posibilidad de que, por el mismo, se instase la actuación del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación, de la Generalitat de Cataluña, en la línea necesaria para garantizar la mejor comprensión de los contenidos del manual a todos los ciudadanos y, con ello, la salvaguardia de su seguridad y salud en las situaciones de emergencia que en el mismo se contemplaban.

De acuerdo con la información que ha trasladado a esta Institución el Síndic de Greuges, la Dirección General de Protección Civil, del departamento ya señalado, ante el que el comisionado autonómico efectuó una tramitación de oficio, informó que, tal y como viene haciéndose desde hace quince años, se puso en marcha una campaña formativa e informativa durante el año 2008 sobre el riesgo químico en diversos lugares del territorio de la comunidad autónoma, de forma previa al simulacro de emergencia que se realizó a finales del mes de noviembre del mismo año.

Según se precisaba, durante la campaña se realizó un amplio abanico de acciones para sensibilizar a la población sobre el riesgo químico en su territorio, entre otras, talleres participativos con la población, diversos tipos de reuniones abiertas a la población y acciones de divulgación y, por último, la difusión de material informativo.

Entre este último material se encontraba el manual de seguridad o folleto informativo objeto de la queja, del que estuvieron disponibles versiones en catalán y en castellano, entregándose parte del mismo en soporte papel y el resto en formato pdf para que los ayuntamientos lo incluyeran en sus webs y pudieran estar a disposición de los ciudadanos y ciudadanas. Por último, se informó al Síndic de que todo el material se encontraba a disposición del público para ser consultado en la web del departamento administrativo ya mencionado (08019473).

Un supuesto similar, relativo a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, ha sido planteado por el titular de un establecimiento hotelero de las islas que expresaba su preocupación ante la utilización exclusivamente de la lengua catalana en la redacción del “Libro Azul de Seguridad Alimentaria” elaborado por la Dirección General de Salud Pública y Participación, de la Consejería de Salud y Consumo de la citada comunidad.

Señalaba que el hecho de que el documento mencionado se encontrase redactado sólo en la lengua catalana dificultaba a los destinatarios del mismo castellanohablantes la plena comprensión de sus contenidos en materia de higiene y seguridad alimentaria, lo que podría poner en peligro la salud de los usuarios de los establecimientos de restauración o consumidores de los alimentos manipulados por aquellos, y dificultar su conocimiento, que resulta imprescindible, de otra parte, para una adecuada implantación del nuevo modelo de gestión de las empresas alimentarias dirigido a garantizar la seguridad de sus productos.

La Consejería de Salud y Consumo, ante la que se ha tramitado la queja, ha informado de que el texto de la mencionada publicación ha sido redactado en las dos lenguas oficiales: castellano y catalán, y ha asegurado que la edición en castellano se había agotado con más rapidez, motivo por el que temporalmente no se disponía de la publicación en castellano, de la que se estaban preparando nuevas ediciones (09005845).

En lo que se refiere a aspectos lingüísticos de la actuación de órganos de la Administración del Estado, se han planteado quejas cuyos promoventes han cuestionado el uso exclusivamente del castellano en la redacción de impresos de uso preceptivo para la realización de trámites administrativos determinados, en el ámbito de procedimientos o por parte del personal de dichos órganos, presentes en el territorio de comunidades autónomas con otra lengua cooficial además del castellano, quejas que en el presente ejercicio se han dirigido, en concreto, a cuestionar actuaciones de órganos de la referida administración ubicados en Cataluña, Galicia y Comunitat Valenciana.

Ha sido objeto de quejas en este ejercicio, la falta de disponibilidad de las versiones en catalán y gallego de impresos de uso preceptivo para la realización por los contribuyentes de ciertas actuaciones ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en concreto de los modelos de

declaración anual de alta, modificación y baja en el censo de obligados tributarios, o de modelos relacionados con el Impuesto sobre el valor añadido.

En el curso de la tramitación efectuada ante la misma en relación con estas quejas, la agencia ha reiterado manifestaciones ya realizadas con anterioridad con ocasión de quejas similares, en el sentido de que uno de sus objetivos es el de facilitar a los ciudadanos el acceso a todos sus servicios en las distintas lenguas cooficiales, para lo que, según manifiesta, realiza un gran esfuerzo y destina considerables recursos a la traducción de modelos a las lenguas cooficiales.

La agencia ha hecho, asimismo, referencia de nuevo a las considerables dificultades que encuentra en esta labor, también mencionadas en relación con quejas de anteriores ejercicios, como las reflejadas en concreto en el Informe del ejercicio 2008, que explica por las constantes variaciones que experimentan las normas tributarias, y consecuentemente los impresos de uso fiscal, que han convertido la traducción de los mismos a las lenguas cooficiales en una tarea permanente cuyo volumen obliga a establecer un orden de prioridades y puede dar lugar a que determinados impresos no dispongan temporalmente, como en los supuestos planteados, de versión en las lenguas cooficiales.

La agencia concluye señalando que, en tales casos, la ausencia de modelos impresos se suple incorporando en las versiones en catalán o gallego de su página web, opción “modelos y formularios”, los modelos en las lenguas cooficiales que pueden cumplimentarse directamente e imprimirse, e incluso presentarse en forma electrónica, y se suministran en soporte papel en las oficinas de venta de impresos mediante impresión del formulario desde la citada página.

Por último, la agencia ha manifestado en este ejercicio que, con el objetivo de agilizar y mejorar su labor de traducción de los modelos a las lenguas cooficiales, se ha procedido a la creación de una Unidad Lingüística Centralizada, a la celebración de contratos para la traducción de modelos, y a la adecuación de los planes de trabajo en las diferentes unidades afectadas, todo ello con el objetivo de avanzar en el cumplimiento de las directrices en política lingüística.

Asimismo, señala la agencia que está prevista la programación de actuaciones en el ámbito informático que incluyen nuevos desarrollos de aplicaciones que facilitan y aceleran las tareas de traducción, y la cobertura de un mayor número de traductores verificadores para la Unidad Lingüística Centralizada, a la vez que se ha adaptado su funcionamiento a mecánicas de trabajo con un mayor grado de implantación tecnológica (09009250, 08011874, 09014082 y otras).

También en relación con la falta de atención de sus derechos lingüísticos en el ámbito de determinado procedimiento, tramitado, en este caso, por la Delegación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en Alicante, se ha formulado en este ejercicio una queja cuyo promovente señalaba que, aunque su solicitud fue resuelta con fecha 5 de septiembre de 2008 en sentido positivo por el jefe de la referida unidad, atendiendo a lo establecido en los artículos 35.d) y 36.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las actuaciones subsiguientes del procedimiento se le habían notificado exclusivamente en lengua castellana, obviando las prescripciones legales expresadas y el contenido de la resolución mencionada.

En el informe aportado se manifiesta que desde la adopción de la Resolución de 5 de septiembre, ya mencionada, únicamente se había enviado al interesado en castellano la notificación de diligencia de embargo de una cuenta de ahorro. Dicha notificación fue dirigida al

contribuyente en castellano debido a que, dentro del proceso de gestión informatizada para el cobro de deudas de la Agencia Tributaria, no resultaba posible generar este documento traducido al valenciano desde la correspondiente aplicación informática.

No obstante, de la respuesta recibida se deducía que, en la inmensa mayoría de los casos, la aplicación utilizada para la gestión recaudatoria ofrece ya la posibilidad de utilizar modelos preestablecidos en la lengua valenciana, estando prevista la adopción de medidas dirigidas a establecer esta opción a los modelos que aún no contaban con la versión valenciana dentro del mencionado sistema de gestión informatizada (09000840).

Condicionamientos similares a los expuestos por la Agencia Estatal de Administración Tributaria para explicar la falta de disponibilidad de la versión en lenguas autonómicas de determinados impresos han sido alegados por la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, del Ministerio de Trabajo e Inmigración, para explicar la falta de disponibilidad de la versión en gallego del impreso necesario para solicitar la percepción del subsidio especial por desempleo para mayores de cincuenta y dos años.

En efecto, la citada dirección general, que ha señalado que tiene ya muy avanzada la tarea de traducción a la lengua gallega de los múltiples impresos de solicitud que deben utilizarse por los ciudadanos que demandan prestaciones, ha señalado que, dado el elevado número de impresos que han de traducirse, y lo prolongado del procedimiento de traducción, se ha priorizado esta tarea y se ha decidido comenzar con los de más demanda por los ciudadanos, encontrándose pendiente de traducción sólo cuatro impresos de solicitud, entre los que se encuentra el que el interesado mencionaba en su queja, respecto de los que el servicio público asume en el informe remitido el compromiso de proceder a su traducción en el menor tiempo posible (09001554).

En el Informe de 2008 se hacía ya referencia inicial a una queja, cuyo promovente denunciaba la inobservancia por la Gerencia Territorial del Catastro de Girona de sus derechos lingüísticos, en el ámbito de determinado procedimiento iniciado ante la misma.

Entendía, en concreto, el reclamante que la citada dirección territorial había vulnerado su derecho a que la tramitación de determinado expediente, iniciado a raíz de reclamación formulada en catalán contra el valor catastral asignado a su vivienda particular, se tramitara en la referida lengua, al haberle sido notificada su resolución en lengua castellana.

En el mismo informe anual se señalaba que en el curso de la tramitación efectuada hasta entonces ante la Gerencia Territorial del Catastro en Girona ésta había mencionado los condicionamientos -relacionados con la configuración de la principal aplicación informática que se utilizó para la gestión catastral, que produce modelos de acuerdos y notificaciones preestablecidos únicamente en lengua castellana- que habían impedido que la tramitación y resolución de la reclamación realizada por el interesado se produjera en la lengua catalana utilizada por éste al formular la referida impugnación.

En definitiva, de los términos de la queja planteada y de los informes administrativos aportados se desprendía que la forma de actuación cuestionada por el reclamante vino motivada por la configuración de la aplicación informática a la que más arriba se ha hecho referencia, que impedía dar respuesta a los interesados en cualquier otra lengua cooficial distinta de la castellana, situación que, según se aseguraba, tenía intención de corregir la Dirección General del Catastro tan pronto como fuera posible, sin que en los informes emitidos se determinase el plazo dentro del que estaba previsto obtener dicho objetivo.

De la respuesta aportada se desprendía que la falta de atención por parte de la Gerencia Territorial del Catastro en Girona al derecho que se define en el artículo 36.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, vigente, no revestiría carácter puntual, sino que, dado el carácter de las dificultades alegadas, afectaría por igual a todos los ciudadanos que, residiendo en comunidades autónomas con una lengua cooficial distinta del castellano, pretendieran hacer valer su derecho a obtener de las Gerencias Territoriales del Catastro correspondientes la tramitación en la lengua autonómica cooficial de los expedientes en los que ostentasen la condición de interesados.

Así pues, la configuración de la referida aplicación se constituía un obstáculo para el cumplimiento, por las unidades administrativas que debían utilizarla, de las obligaciones que se derivan del derecho que se reconoce a los interesados en el artículo 36.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ya mencionada, sin que los datos aportados permitiesen deducir que la remoción de dicho obstáculo constituyese una prioridad para la dirección general informante, ni que cupiera esperar la corrección, a corto plazo, de la situación existente.

Por todo ello, se recomendó a la dirección general la adopción de cuantas iniciativas resultasen precisas para implantar un nuevo diseño del sistema informático que se utiliza por la misma para la gestión catastral, que permita, con la brevedad exigible, que la tramitación de los mismos se ajuste en aspectos lingüísticos a las prescripciones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y, específicamente, que haga posible atender las opciones lingüísticas que los interesados en los mismos efectúen al amparo del artículo 36.1 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, recomendación que ha sido aceptada por la dirección general (08009503).

En una última queja, la interesada manifestaba su desacuerdo ante el hecho de que, según aseguraba que se le había manifestado, la Subdelegación del Gobierno en Tarragona no disponía de funcionarios que pudieran atenderla en lengua catalana a efectos de la realización ante la misma de ciertos trámites.

Según asegura, la funcionaria que le atendió en dependencias de la citada subdelegación, de la que solicitó información en lengua catalana, le exigió que se dirigiera a ella en castellano, manifestándole la jefe del servicio correspondiente, que compareció al mostrar la interesada su desacuerdo ante la actuación de dicha funcionaria, que al ser la subdelegación un centro administrativo dependiente de la Administración Central del Estado, no disponía de personal que pudiera atender a los ciudadanos en la lengua cooficial mencionada.

Dado que la descripción de la promovente de la queja apuntaba a un posible incumplimiento de previsiones contenidas en el artículo 36 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, esta Institución inició la tramitación de la misma ante la Subdelegación del Gobierno, de cuyo informe se deduce el carácter transitorio de las circunstancias, relacionadas con la reciente incorporación a la Subdelegación del Gobierno en Tarragona de funcionarios de nuevo ingreso procedentes de otras comunidades autónomas, que de forma temporal determinaron las dificultades que mencionaba la reclamante para lograr que se le atendiese en lengua catalana.

No obstante, en el mismo informe se puntualizaba que, a pesar de las dificultades iniciales mencionadas, finalmente se prestó a la interesada la atención verbal que reclamó en la lengua catalana, señalándose igualmente que se realiza de forma continuada un importante esfuerzo formativo para lograr que todo el personal de la subdelegación esté

capacitado en el dominio de las dos lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma de Cataluña (09007511).

Con carácter general se aprecia a lo largo del período a que se refiere este informe una relativa disminución del volumen de quejas en materia de cooficialidad lingüística. Este hecho, siempre deseable en esta y en cualquier otra materia, puede tener diversas causas entre las que podrían estar la menor actividad normativa en este ámbito por parte de las comunidades autónomas con lengua propia, la asunción, o mejor dicho, la asimilación del nuevo escenario de cooficialidad en razón del tiempo que lleva aplicándose y, asimismo, la adquisición de hábitos y prácticas acordes con el sistema previsto en la Constitución y en las leyes que la desarrollan por parte de los poderes y autoridades públicas y los ciudadanos.

Aunque hay que reseñar que la disminución de asuntos tratados por la Institución tiene un valor meramente indicativo, ya que su actividad hay que complementarla con la que desarrollan otras instituciones similares existentes en casi todas las comunidades autónomas que disponen de lengua cooficial y que tratan dentro de su ámbito competencial natural este tipo de asuntos. Además, y referido en concreto al caso de Cataluña, aparte de la exclusividad con la que el comisionado parlamentario autonómico trata los temas que afectan a las administraciones públicas de esa comunidad autónoma, persiste la pendencia jurisdiccional tanto en cuanto al aspecto antes mencionado como en relación con determinados aspectos de la regulación lingüística prevista en el vigente estatuto de autonomía.

Sería deseable disponer de un pronunciamiento del Tribunal Constitucional que actualice, confirme o revise la jurisprudencia en materia de cooficialidad lingüística al hilo de los resultados prácticos de la implantación de los diversos modelos que se han venido llevando a cabo en las distintas comunidades autónomas y de los resultados que los

mismos han obtenido sobre la base de una experiencia ya dilatada, fruto de la cual habrían de poder precisarse con mayor claridad los derechos y deberes de los ciudadanos en materia lingüística y las obligaciones y los límites que correspondan a las autoridades y poderes públicos en el ámbito de la cooficialidad.

19.2. Protección de datos de carácter personal

La tipología habitual de las quejas formuladas en materia de protección de datos se ha mantenido en este ejercicio, en el que, al igual que en años anteriores, sus promoventes se han dirigido a esta Institución mayoritariamente para denunciar actuaciones de titulares, públicos o privados, de ficheros de datos personales, contrarias a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, vulneradoras del contenido del derecho constitucional a la protección de datos.

Ante planteamientos como los expuestos, esta Institución, que, de una parte, no está facultada para supervisar la actuación de los particulares ni, por consiguiente, la de los titulares de ficheros privados, y consciente, de otra parte, de la idoneidad y especialización de la Agencia Española de Protección de Datos como instancia específicamente encargada de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos, ha seguido en este ejercicio la línea de actuación iniciada a raíz de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de tratamiento automatizado de los datos de carácter personal, derogada por la actualmente vigente Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y ha orientado a los ciudadanos en el sentido de que reprodujeran sus quejas ante la mencionada agencia, competente para atender las solicitudes y reclamaciones que formulen los titulares de datos personales en el ejercicio de sus derechos de información, acceso, rectificación y cancelación, definidos en esta última ley orgánica.

En el mismo sentido se orienta a los ciudadanos que formulan consultas sobre el alcance y forma en que deben ejercitar los derechos mencionados o solicitar cualquier otra información jurídica en la referida materia.

Estos, en efecto, son informados de que el Defensor del Pueblo no tiene atribuidas facultades dirigidas a prestar asesoramiento jurídico a los ciudadanos, así como de que la legislación vigente en la materia configura a la Agencia Española de Protección de Datos como ente de derecho público encargado, entre otras funciones, de "proporcionar información a las personas acerca de sus derechos en materia de tratamiento automatizado de los datos de carácter personal", sugiriéndoles, en consecuencia, la procedencia de formular sus consultas ante la citada agencia.

Aunque ya no se trate de quejas en sentido estricto, han tenido entrada en esta Institución, en el ejercicio 2009, un buen número de comunicaciones en las que la Agencia Española de Protección de Datos, atendiendo a la previsión contenida en el artículo 46 de la ya mencionada Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, da cuenta al Defensor del Pueblo de las resoluciones dictadas en relación con infracciones cometidas en ficheros de los que son titulares administraciones públicas, resoluciones en las que habitualmente la agencia, una vez constatada la infracción, se limita, atendiendo al tenor literal del mencionado precepto legal, a requerir genéricamente de la administración correspondiente la adopción de las medidas necesarias para que cesen o se corrijan los efectos de aquellas, sin concretar cuáles deban ser las mismas.

Ya en algún informe anterior se hacía notar que la previsión del antes citado artículo 46 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, resulta sumamente imprecisa en orden a determinar la línea de actuación

que espera del Defensor del Pueblo, en relación con las comunicaciones que ha de efectuar la Agencia Española de Protección de Datos en los supuestos de infracciones cometidas en ficheros de titularidad pública. Parece claro, aunque sólo sea por razones de economía procesal, que lo indicado para tales supuestos no pasa por reproducir las actuaciones ya efectuadas por la agencia para depurar los términos de la correspondiente actuación administrativa, lo que lleva a que hasta el presente el Defensor del Pueblo se limite a requerir de la misma y de las administraciones públicas respectivas la aportación de información respecto de las iniciativas que estas últimas realicen en la línea propuesta en el expediente de infracción, y a tomar nota de las decisiones adoptadas por la administración correspondiente, sin que, hasta el momento, como ya se ha apuntado, esta Institución haya podido determinar otra eventual forma de actuación que pudiera contribuir en mayor medida a lograr la efectividad del derecho a la protección de datos, frente a las administraciones responsables de ficheros públicos.

No obstante, en fechas recientes se ha iniciado una línea de actuación con la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid tendente a obtener una aplicación más literal de las previsiones del artículo 46, de manera que las resoluciones dictadas no se limiten a proponer la adopción de indeterminadas medidas para corregir la infracción, sino que incluyan una descripción más o menos precisa de éstas, a fin de que el titular del fichero sancionado sepa exactamente cuál es el alcance de sus obligaciones para dar un pleno cumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. Esta misma línea de actuación se va a seguir con la Agencia Española de Protección de Datos, aun teniendo constancia de que precisar las medidas correctoras a adoptar para que cesen o se corrijan los efectos de las infracciones detectadas, no siempre es posible o a veces no es necesario porque ya se adoptaron a lo largo del procedimiento de infracción y de que ello supondrá una carga adicional de trabajo a un organismo que ya hoy tiene dificultades para hacer frente a su ingente tarea.

En relación con ello, cada vez con mayor frecuencia, son ya las intervenciones efectuadas por la propia Agencia Española de Protección de Datos, en relación con las reclamaciones o denuncias que formulan quienes entienden vulnerado su derecho a la protección de datos, las que son objeto de quejas ante el Defensor del Pueblo, situación que esta Institución atribuye al más amplio conocimiento que los ciudadanos han alcanzado de la existencia de la misma y de las facultades que tiene atribuidas en orden a la protección del mencionado derecho, que les lleva a formular un creciente número de solicitudes y reclamaciones.

Los promoventes de estas últimas quejas, relativas a la actuación de la Agencia Española de Protección de Datos, manifiestan, en ocasiones, su discrepancia ante el sentido de resoluciones dictadas por aquella, o frente a la argumentación jurídica en que se fundamentan las mismas, o en otros casos, más frecuentes, aluden a posibles incumplimientos por la agencia de los plazos de resolución establecidos en la normativa que rige sus actuaciones.

En los primeros supuestos, cuando los reclamantes expresan sin más su desacuerdo ante decisiones de archivo de actuaciones o desestimación de denuncias y reclamaciones, una vez constatado que de la descripción y documentación aportados por el reclamante no se desprenden indicios de actuación administrativa irregular, se remite al reclamante al ejercicio de las vías de impugnación previstas en la normativa específica de aplicación.

Igualmente, cuando los interesados contraargumentan frente a la base jurídica o interpretaciones normativas en que se fundan las decisiones de la Agencia Española de Protección de Datos cuestionadas, se recuerda a los mismos que la intervención del Defensor del Pueblo únicamente procede en los casos en los que la actuación de cualesquiera administraciones públicas implica un desconocimiento o una vulneración

de los derechos constitucionalmente reconocidos a los ciudadanos, y no en aquellos casos en los que, por intensa que ésta sea, lo que existe es, simplemente, la discrepancia de un ciudadano respecto de la adecuación o suficiencia de la fundamentación fáctica o jurídica de una decisión o actuación administrativa.

Se les informa, asimismo, de que este tipo de discrepancias deben resolverse a través de las vías de reclamación y de recurso, tanto administrativas como jurisdiccionales, que nuestro ordenamiento jurídico prevé, siendo misión de la institución del Defensor del Pueblo supervisar que tales vías de reclamación y de recurso puedan ser empleadas por los ciudadanos, y que las distintas administraciones públicas no obstaculicen, impidan o limiten el acceso a las mismas, y se insiste, por último, en que no corresponde al Defensor del Pueblo pronunciarse sobre las discrepancias jurídicas que puedan existir entre los ciudadanos y las administraciones públicas, labor ésta que, cuando tales discrepancias no pueden resolverse en el ámbito propio de la actuación administrativa, está expresa y exclusivamente encomendada por la Constitución y las leyes a los órganos jurisdiccionales competentes (09001524, 09002119, 09002225, 09006477, 09006670, 09021651 y otras).

Los posibles retrasos en la adopción de resoluciones por la Agencia Española de Protección de Datos que denuncian otros reclamantes, una vez estudiados los datos temporales aportados en las quejas correspondientes, son objeto de tramitación ante la agencia cuando el análisis efectuado aporta indicios de incumplimiento de los plazos establecidos. En estos casos las tramitaciones efectuadas en el ejercicio 2009, en un número no muy elevado, han permitido en la mayoría de los casos comprobar, una vez valoradas las puntualizaciones aportadas por la agencia, que la actividad de ésta se ha desenvuelto, en los supuestos planteados, dentro de los plazos que se contemplan en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley

Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (08019488, 09005961, 09006113, 09012367 y otras).

Ha dado lugar en este ejercicio a la formulación de quejas la publicación en Internet de datos personales sin el consentimiento de los afectados, que, en la medida en que dicha publicación debe entenderse como forma de tratamiento de dichos datos, queda bajo las prescripciones de la repetida Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, cuya adecuación a la misma debe ser valorada en primera instancia por la Agencia Española de Protección de Datos, a la que, siguiendo la línea de actuación ya descrita, esta Institución remite a los ciudadanos que cuestionan el referido tratamiento (09022097 y otras).

Con todo, y en relación con la publicación y mantenimiento en Internet de los contenidos de diarios y boletines oficiales, entre los que se incluyen numerosos datos personales de ciudadanos, esta Institución decidió en su momento practicar una actuación ante la Agencia Española de Protección de Datos, de cuya iniciación, fundamentos y finalidad se daba ya cuenta en el apartado equivalente del informe correspondiente al ejercicio 2008, al que parece oportuno remitirse ahora.

La citada agencia, al informar a esta Institución sobre la situación mencionada, entendía, en efecto, que era constatable el desarrollo que habían experimentado las ediciones electrónicas de los diarios y boletines oficiales que, en ocasiones, como el del *Boletín Oficial del Estado*, han adquirido la condición de edición oficial y auténtica, proceso que se ha visto impulsado normativamente, entre otras, por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Entendía la agencia, al igual que esta Institución, que la coincidencia de la situación descrita con un desarrollo extraordinario de los servicios de búsqueda en Internet, así como la conjunción de ambos fenómenos, ha dado lugar a que la difusión de la información personal

publicada en las ediciones electrónicas de diarios y boletines oficiales alcance un nivel desconocido con la edición en papel, al multiplicar universalmente la posibilidad de acceder a ella, mediante una búsqueda por nombre y apellidos, que enlaza inmediatamente con los sitios web o sedes electrónicas de aquellos, resultado al que contribuía, por último, la circunstancia de que los resultados de las búsquedas remitan, también, a la pluralidad de páginas web que trasvasan total o parcialmente el contenido de los diarios y boletines oficiales.

La Agencia Española de Protección de Datos ha manifestado que, consciente de la incidencia de esta situación en la protección de datos personales, en su Memoria de 2007 incluyó una recomendación de carácter ejecutivo en la que se aconsejaba impulsar los procedimientos que, sin afectar a la función propia de los diarios oficiales, limite su captación por los motores de búsqueda en Internet.

El director de la Agencia Española de Protección de Datos señalaba que había informado además sobre la cuestión en su comparecencia ante la Comisión Constitucional del Congreso de los Diputados, celebrada el 1 de octubre de 2008, señalando que, a su juicio, la respuesta a esta problemática debe obtenerse por dos vías: evitando los propios diarios oficiales la indexación por los buscadores de los datos personales publicados, y, de otra parte, revisando los criterios de incorporación de datos a las publicaciones oficiales por parte de los distintos órganos e instituciones.

La agencia concluía señalando que, además de atender las reclamaciones que los ciudadanos han planteado sobre esta materia, y con objeto de hacer efectiva la recomendación ejecutiva recogida en la Memoria de 2007, tiene previsto dictar una instrucción sobre publicación de datos personales en boletines y diarios oficiales en Internet.

Partiendo de la legitimación normativa para proceder a la publicación en diarios y boletines oficiales, su objetivo estriba en minimizar los datos identificativos objeto de publicación, impulsar canales alternativos para que los afectados puedan conocer el contenido íntegro de los actos, aclarar los sujetos ante los que han de ejercitarse los derechos regulados en la Ley Orgánica de Protección de Datos, y establecer las medidas que deban adoptarse por los órganos competentes para decidir la publicación, los responsables de los propios diarios o boletines oficiales, los responsables de los motores de búsqueda y las entidades que mantengan en formato automatizado accesible en Internet una copia total o parcial de la información publicada en diarios o boletines oficiales.

De acuerdo con la última información proporcionada en octubre de 2009, la agencia tenía ya elaborado, en las fechas indicadas, un borrador de instrucción, a cuyo texto se habían ya incorporado observaciones formuladas por órganos constitucionales, departamentos ministeriales, comunidades autónomas, etcétera (08007134, 08008261 y 09005240).

19.3. Régimen electoral

En materia electoral no son infrecuentes las quejas cuyos promoventes cuestionan aspectos del sistema o del procedimiento electoral en puntos en que responden a la normativa electoral vigente, sin que quepa apreciar, de otra parte, que los correspondientes preceptos legales incurran en vulneración del derecho de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, o extralimitación en el uso por el legislador de las amplias facultades que le confiere la Constitución para regular el régimen electoral.

Entre estas quejas se encuentran las que, de manera recurrente, cuestionan el cómputo y la valoración que el sistema electoral español hace del voto en blanco.

En opinión de los promoventes de estas quejas, el número de votos válidos emitidos en blanco debiera dar lugar a la no adjudicación del escaño o escaños correspondientes a ninguna de las candidaturas presentadas, opción que, sin embargo, no es la elegida por el legislador español al regular el voto en blanco.

A los promoventes de estas quejas se les indica que al Defensor del Pueblo no le cabe realizar acciones en relación con las mismas dentro del ámbito de competencias que tiene atribuidas. En primer lugar, porque la Institución debe limitar su intervención a la supervisión de las actuaciones de las distintas administraciones públicas para garantizar la plena efectividad de los derechos y libertades que la Constitución reconoce a los ciudadanos en su título I. En segundo lugar, porque el marco constitucional permite al legislador, dentro del margen de la libre opción política, regular en los términos actuales la eficacia, validez y cómputo del voto en blanco sin que en ello pueda apreciarse infracción jurídica alguna ni merma de los derechos de los ciudadanos.

Se manifiesta a estos reclamantes que la Constitución de 1978 no establece previsiones específicas sobre el modo en que deba regularse el voto en blanco ni muchos otros aspectos de la normativa electoral, señalando tan solo algunas precisiones relativas al modo de elegir a los diputados y senadores que se integran en las Cortes Generales. El límite externo más general es el que establece el artículo 23 de la Constitución, al señalar que los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos directamente o por medio de representantes libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal. Más concretamente, para las elecciones de diputados y senadores la Constitución impone que el sufragio universal sea libre, igual, directo y secreto (artículos 68.1 y 69.2), si bien remite al legislador ordinario la configuración concreta del sistema electoral ("... en los términos que establezca la ley").

A su vez, el artículo 96.5 de la vigente Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, determina que el voto en blanco es el efectuado en un sobre de votación que no contenga papeleta en su interior o, en el caso concreto de las elecciones para el Senado, también aquellos sobres que incluyan papeleta sin indicación a favor de ninguno de los candidatos. El voto así emitido la ley lo considera válido y, por lo tanto, cumple su función dentro del sistema electoral.

Se explica a estos ciudadanos que en nuestro sistema electoral la funcionalidad del voto en blanco opera esencialmente para determinar el límite de acceso de las candidaturas que obtengan un menor número de votos a la adjudicación de escaños, es decir, para la aplicación en las distintas elecciones de las denominadas "barreras electorales" que exigen a cada candidatura para participar en el reparto de escaños a obtener, al menos, un porcentaje mínimo (3%, por ejemplo, en el Congreso) de los votos válidamente emitidos en la correspondiente circunscripción. Como los votos en blanco son votos válidos, cuantos más votos de este tipo se produzcan mayor será el número de votos que debe obtener cada candidatura para superar la "barrera electoral".

Ahora bien, de acuerdo con el sistema que se deduce de la ley electoral vigente, en el momento de la adjudicación de escaños los votos en blanco no se computan ni a favor ni en contra de ninguna de las candidaturas, sin que de dicha regulación pueda inferirse, a juicio de esta Institución, menoscabo alguno de los derechos de los ciudadanos ni, por consiguiente, como ya se ha apuntado, fundamento objetivo para la intervención del Defensor del Pueblo (09011742, 09019009, 09020142 y otras).

Otros electores manifiestan su desacuerdo con el hecho de que los partidos políticos dispongan de los datos personales de los electores, contenidos en las listas censales, que tienen derecho a obtener en el curso del desarrollo de cada proceso electoral, circunstancia que, según se hace

notar a los reclamantes, resulta acorde con el ordenamiento jurídico vigente y, en concreto, con las prescripciones contenidas en las legislaciones electoral y sobre protección de datos de carácter personal.

Esta última, la normativa sobre protección de datos, excluye, en efecto, de su ámbito de aplicación a los ficheros regulados por la legislación de régimen electoral, mientras que la normativa electoral faculta, de otra parte, a los partidos políticos para solicitar y obtener de la Oficina del Censo Electoral copias del censo vigente en los distritos en que hubiesen presentado candidaturas.

Entiende esta Institución, y así se hace notar a los reclamantes, que el precepto de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General, en la que se define la facultad de los partidos políticos y candidatos, mencionada, debe entenderse en el marco de una regulación constitucional que define el derecho fundamental a "participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes elegidos por sufragio universal", derecho cuya efectividad hace necesario el establecimiento de un marco normativo que garantice su ejercicio a través, entre otras, de prescripciones que hagan posible el desarrollo por los candidatos y partidos de la campaña electoral que forma parte del proceso previo a la celebración de cada consulta.

El mencionado derecho constitucional y la necesidad de crear las condiciones adecuadas para su efectividad parecen constituir justificación adecuada de la previsión legal cuya aplicación cuestionan los promoventes de las referidas quejas, dirigida a poner en manos de los candidatos y partidos los datos precisos para que puedan dirigirse a los electores con la finalidad de recabar su voto.

No obstante, también se informa a los interesados que para contribuir a la defensa de otros derechos de los que son titulares los electores, el Defensor del Pueblo realizó en su momento actuaciones ante

la Administración Pública competente, que dieron lugar al inicio de trabajos dirigidos a la introducción, en la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General, de modificaciones que permitieran, en determinados supuestos, excluir a personas concretas de las copias del censo electoral que, de acuerdo con la citada ley, deben entregarse a las candidaturas proclamadas y a las juntas electorales de zona.

Aprobada la correspondiente modificación legal se han producido sucesivos desarrollos reglamentarios –Real Decreto 1799/2003, de 26 de diciembre, por el que se regula el contenido de las copias del censo electoral, y Orden INT/646/2003, de 14 de marzo-, en los que se concreta la posibilidad abierta por el nuevo párrafo sexto, adicionado al artículo 41 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, ya mencionada, de que queden excluidas de las copias del censo electoral mencionadas las personas que hubiesen sido objeto de amenazas o coacciones cuya eventual inclusión en las copias censales pusiese en peligro su vida, su integridad física o su libertad.

Entiende esta Institución que con la modificación legal mencionada y la aplicación de las normas reglamentarias dictadas en su desarrollo viene a darse solución jurídica adecuada a eventuales colisiones que pudieran producirse entre los derechos constitucionales mencionados (09019959 y otras).

Sin embargo, otras quejas en materia electoral son objeto de actuaciones ante las administraciones competentes por entender que las situaciones que plantean implican contravención o, en otras ocasiones, suponen una aplicación quizás en exceso estricta de las normas electorales vigentes.

Entre estas últimas se incluyen las que en este ejercicio, al igual que en años anteriores, se han referido a los problemas de accesibilidad que presentan determinados locales electorales.

Así, la promovente de una queja, que manifestaba estar afectada por una minusvalía física, se refería a las inadecuadas condiciones de accesibilidad de un céntrico instituto de educación secundaria de la ciudad de Madrid, en el que habitualmente se ubica la sección y mesa electoral en las que le corresponde ejercer su derecho de sufragio activo.

En el primero de los informes aportados por el Ayuntamiento de Madrid, ante el que se tramitó la queja, se explicaba la designación como local electoral del instituto mencionado en sucesivos procesos electorales, no obstante presentar sus instalaciones barreras arquitectónicas, por la escasez de centros docentes públicos en la zona correspondiente.

Sin embargo, la normativa electoral vigente, y en concreto el Real Decreto 605/1999, de 16 de abril, de regulación complementaria de los procesos electorales, al fijar las condiciones de los locales designados para la verificación de las votaciones en los procesos electorales, establece taxativamente, en su artículo 1, que los mismos deberán ser accesibles a las personas con limitaciones de movilidad, pero aunque señala también que dichos locales "serán preferentemente de titularidad pública y, de entre ellos, los de carácter docente, cultural o recreativo", no impone, como se deduce de la simple transcripción del precepto, que los colegios electorales deban instalarse en centros docentes públicos, ni excluye la designación a los referidos efectos de otras instalaciones, públicas o privadas, cuyos espacios y configuración las hagan aptas para el desarrollo en las mismas de los procesos de votación.

Así pues, la referida normativa impone como condición inexcusable que los locales electorales reúnan las condiciones de accesibilidad mencionadas, mientras que, de acuerdo con la misma normativa, en otros aspectos existe un mayor margen de decisión en cuanto a la designación de los locales de uso electoral que, aunque deben ser preferentemente de titularidad pública, pueden también ser de titularidad privada, y si bien

han de designarse preferentemente de entre los destinados ordinariamente a las actividades educativas u otras mencionadas, no excluye la posibilidad de que se designen locales de otra titularidad o de otros usos distintos.

En definitiva, entendió esta Institución que todo lo anterior debía ser tenido en cuenta por el Ayuntamiento al realizar las actuaciones que le encomienda el artículo 24.1. de la repetida Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General, en orden a la determinación de los locales electorales, sin perjuicio de las gestiones al parecer previstas en orden a la supresión de las barreras arquitectónicas que presentan las instalaciones del instituto de educación secundaria que viene designándose en la zona a que se refiere la queja planteada.

En consecuencia, se rogó al Ayuntamiento el estudio, de cara a futuras elecciones, de la ubicación de los colegios electorales que suelen instalarse en el referido instituto de Madrid en algún otro local de la zona, atendiendo a los criterios preferenciales que en cuanto a titularidad y uso habitual de los mismos se establecen en la normativa vigente, y teniendo en cuenta, sobre todo, la necesidad de que los mismos no presenten problemas de accesibilidad para las personas con movilidad reducida.

En su respuesta el Ayuntamiento se ha referido a las múltiples dificultades de orden práctico y derivadas de la regulación actual, que condicionan la designación de nuevos locales electorales que no presenten problemas de accesibilidad, en la zona objeto de la queja.

Señala, en efecto, el Ayuntamiento que la competencia de la elección de los locales electorales corresponde a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral (artículo 24.1 de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio), si bien en la práctica se aceptan las propuestas que se hacen desde la Dirección General de Estadística. La única competencia que se

atribuye de forma clara y en exclusiva a los ayuntamientos es la señalización de los locales, secciones y mesas electorales.

La regulación citada no contempla la posibilidad de alquiler o indemnización por uso de los locales, por lo que no existe disponibilidad presupuestaria para ello por parte de ninguna institución. Los cesionarios deben hacer frente a los gastos derivados de su uso, así como a los posibles desperfectos que se puedan producir. Esto dificulta la utilización de locales, haciéndolo prácticamente imposible en aquellos que no son de titularidad pública.

No se prevé una indemnización suficiente para limpieza de los locales una vez finalizado el proceso electoral, mientras que la remuneración del personal encargado de los locales electorales es escasa, y no está prevista para estas personas la cobertura de riesgos como seguridad social y contingencia por accidentes de trabajo, ni tampoco está regulado el descanso para el día posterior a la celebración de las votaciones.

Estas dificultades, unidas a la no existencia de normativa que establezca en qué forma están obligados a colaborar, cediendo sus locales para la celebración de las votaciones, tanto los organismos públicos como los privados, hace que, a veces, sea imposible encontrar soluciones que cumplan en su totalidad con los requisitos de proximidad, accesibilidad y concentración de electores requeridos.

No obstante, el Ayuntamiento de Madrid ha manifestado haber trabajado activamente, desde el año 1999, fecha de aprobación de la nueva regulación complementaria de los procesos electorales, entre cuyas novedades más significativas figura la regulación de la accesibilidad a los colegios de las personas con minusvalías, para reducir, en la medida de lo posible, la existencia de barreras arquitectónicas.

Así, se ha incrementado un 20 por 100 el número de locales electorales entre los años 1999 y 2009, a pesar de que en el mismo período se ha producido un descenso en el número de electores de un 5 por 100.

Se han sustituido centros con problemas de barreras arquitectónicas, tanto de acceso como en el interior, por otros más modernos y mejor adaptados, y se han realizado gestiones con los titulares de los distintos centros para seleccionar aulas en plantas bajas, ya que la tendencia es utilizar aquellos espacios que les ocasionan menos molestias (traslado de mobiliario, retirada de enseres, etcétera).

Por último, se ha reducido el número de electores en los colegios que concentraban más mesas. Con ello se ha buscado evitar las aglomeraciones en los locales electorales, utilizar sólo las plantas bajas de los mismos y aproximar los electores a los centros; y se han incluido entre los locales electorales centros de titularidad privada y otros de carácter distinto al educativo.

En cuanto a la actuación seguida en relación con los concretos locales electorales cuestionados, el Ayuntamiento concluye manifestando que, por el momento, se ha solicitado de la administración de la que depende, en este caso la Comunidad de Madrid, que solucione el problema acometiendo las obras necesarias para suprimir la barrera arquitectónica que supone los cinco escalones de acceso al centro en cuestión.

Al propio tiempo, se ha continuado con la búsqueda de un centro alternativo en la zona, ya sea éste público o privado, educativo o no, con la colaboración del distrito de Centro (09010590).

La gestión, en casos particulares, de las solicitudes que formulan los electores para que se les remita la documentación necesaria para votar por correo, y distintas cuestiones relacionadas con la formación de las

mesas electorales, han dado lugar también a la formulación de quejas en este ejercicio.

En cuanto a la gestión del voto por correo, en la mayoría de las ocasiones los propios términos de la queja o las tramitaciones que se efectúan permiten constatar que las actuaciones seguidas por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos y por las delegaciones provinciales de la Oficina del Censo Electoral han sido correctas, y que las dificultades que se mencionan son, con frecuencia, resultado de la formulación de solicitudes fuera de plazo, de errores en la dirección de los solicitantes que existen en las listas censales cuya corrección no se ha instado por los mismos dentro del período electoral, o de la falta de recogida en las oficinas de correos de la documentación solicitada, cuando no ha podido hacerse entrega personal de la misma al interesado en su domicilio.

Este último ha resultado ser el caso en el supuesto de la queja formulada por una electora que manifestaba no haber recibido en su domicilio la documentación solicitada para votar por correo en las últimas elecciones al Parlamento Europeo, cuya tramitación ante la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos ha permitido contrastar que la solicitud de la documentación para votar por correspondencia que, como es preceptivo, presentó la interesada en una oficina de correos, fue entregada a la delegación provincial de la Oficina del Censo Electoral a la que iba dirigida, así como que el mismo servicio de correos se hizo cargo de la documentación emitida por aquélla, y realizados dos intentos infructuosos de entrega a la interesada en su domicilio, dejó un aviso de recogida del envío en la sucursal correspondiente, que no fue atendido por su destinatario (09010732).

En otros casos la tramitación de la queja correspondiente confirma la existencia de disfunciones en la gestión de las solicitudes determinadas, sin que, en ocasiones, la tramitación efectuada permita determinar el origen de aquellas.

Este es el supuesto de una queja cuyo promovente señalaba que no había llegado a su poder la documentación solicitada para votar por correo en las elecciones locales y autonómicas que tuvieron lugar en mayo de 2007. La tramitación de la misma, que se ha prolongado a lo largo de los años 2008 y 2009, ha confirmado tanto la formulación de la solicitud y su depósito en correos por el interesado dentro de los plazos y siguiendo el procedimiento establecido, como el hecho de que la documentación solicitada no fue emitida por la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral competente.

Sin embargo, la prolongada tramitación efectuada no ha permitido contrastar con certeza en qué momento y en manos de cuál de las instancias que intervienen en la gestión de la solicitud se produjo el error de tratamiento o el extravío de la misma, ya que la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos ha asegurado haber hecho entrega de la solicitud en la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral, aportando la hoja de entrega de solicitudes de voto por correo en la que figura la formulada por el reclamante, mientras la delegación provincial ha manifestado de forma reiterada que la citada solicitud de voto, relativa, como ya se ha señalado, a las elecciones locales y autonómicas del año 2007, no tuvo entrada en sus oficinas.

Después de la prolongada tramitación efectuada, y de las reiteradas solicitudes de información dirigidas a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos y a la mencionada delegación provincial de la oficina del censo electoral, y a la vista de la información ya mencionada, la única explicación de los hechos, compatible con las versiones aparentemente contrapuestas que mantienen una y otra, sería la de un extravío de su solicitud que, aunque formalmente incluida en la hoja de entrega ya mencionada, pudo no haberse entregado de hecho entre las comprendidas en el mismo envío, o haberse perdido una vez dentro de las dependencias de la delegación provincial.

El Defensor del Pueblo lamenta que la actuación efectuada no haya contribuido a aclarar con certeza las circunstancias por las que no llegó a poder del reclamante la documentación solicitada, ni haya permitido a esta Institución colaborar, dentro del marco de sus competencias, a la mejora de los sistemas de gestión del voto por correo y, sobre todo, que por razones no determinadas no pudiera el interesado ejercer en su momento el derecho de sufragio en los procesos electorales correspondientes, al no recibir la documentación precisa para votar por correspondencia.

Sin embargo, en la medida en que lo hasta aquí actuado no ha permitido deducir indicios de actuación administrativa irregular imputable a una u otra administración, sin que, de otra parte, las intervenciones que viene practicando esta Institución en relación con cuestiones relativas a la gestión del voto por correo permitan deducir que en relación con dicha gestión se produzcan disfunciones que afectan a un número significativo de electores que aconsejen la prosecución de su actuación, el Defensor del Pueblo manifestó al reclamante su decisión de dar por concluida la intervención practicada (08001712).

El promovente de otra queja, perteneciente a la dotación de un buque de la Armada, que en las fechas de desarrollo de las últimas elecciones al Parlamento de Galicia se encontraba desarrollando una campaña antártica, manifestaba en la queja formulada su malestar ante el hecho de que no llegase oportunamente a su poder la documentación necesaria para ejercer su derecho de voto por correo en las referidas elecciones, que había solicitado a través del procedimiento establecido en la Orden del Ministerio de Defensa 116/1999, de 30 de abril, sobre ejercicio del derecho al voto en los procesos electorales del personal de las Fuerzas Armadas embarcado o en situaciones excepcionales vinculadas con la defensa nacional.

Señalaba que, de acuerdo con lo establecido en la referida orden, expresó su intención de ejercer su derecho de sufragio ante el comandante del buque, a efectos de su inclusión en la relación del personal que deseaba ejercitar el mencionado derecho que, atendiendo a las prescripciones de la referida norma reglamentaria, debe remitirse a la Dirección General de Personal, del Ministerio de Defensa, para su traslado a la Oficina del Censo Electoral, la cual, a su vez, por el mismo procedimiento, ha de hacer llegar a los solicitantes embarcados la documentación necesaria.

Sin embargo, según señala, la citada documentación no llegó a su poder en momento oportuno, lo que le impidió ejercer su derecho de sufragio en las elecciones autonómicas mencionadas.

La respuesta recibida de la Subsecretaría de Defensa, ante la que se tramitó la queja, permitió deducir que la correspondiente actuación administrativa se desenvolvió en los términos previstos en la citada disposición, sin que, no obstante, por razones derivadas de las especificidades de la navegación que realizaba el buque a que hacía referencia la queja, pudiese efectuarse la entrega y posterior recogida de la documentación remitida por la dirección general de personal correspondiente a la tripulación del mencionado buque (09004398).

Han dado, asimismo, lugar a la formulación de quejas determinados acuerdos adoptados por las juntas electorales de zona de no aceptación de las excusas formuladas por electores designados miembros de mesas electorales, con ocasión de las elecciones al Parlamento Europeo celebradas en junio de 2009.

Esta Institución informó a los promoventes de las referidas quejas de las actuaciones practicadas por el Defensor del Pueblo ante la Junta Electoral Central, referidas a supuestos como los indicados, que en muchas ocasiones han revelado la aplicación de criterios quizás en exceso

estrictos al valorar y resolver sobre las excusas que, al amparo del artículo 27.3 de la vigente Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, alegan quienes han sido designados miembros de mesas electorales para justificar la imposibilidad en que se encuentran de desempeñar dichos cargos.

Aun cuando esta Institución viene entendiendo que tanto el volumen como el carácter perentorio de los plazos a que debe ajustarse la realización de las actuaciones preparatorias de los procesos electorales pueden haber llevado a los órganos competentes a adoptar la mencionada forma de actuación, con la finalidad de reducir al mínimo los supuestos en que deba procederse a modificar la formación de las mesas electorales y simplificar así el proceso correspondiente, decidió en su momento instar la intervención de la Junta Electoral Central en relación con la citada cuestión para que en el ejercicio del cometido que le atribuye la ley electoral de dictar instrucciones dirigidas a la ordenación de los procesos electorales, estableciese criterios que dieran lugar a una actuación más flexible y homogénea en la valoración y aceptación de las excusas mencionadas.

La citada resolución no dio lugar, en su momento, al resultado positivo esperado, ya que la Junta Electoral Central no juzgó preciso dictar instrucciones en la referida materia.

Esta Institución informa habitualmente a los promoventes de estas quejas de la realización de la actuación mencionada y de los resultados negativos que se han derivado de la misma y, cuando los elementos de juicio aportados por los interesados proporcionan base adecuada, se dirige a la junta electoral de zona competente en cada caso para trasladarle la argumentación del elector reclamante a efectos de su estudio y de la eventual aceptación de las excusas formuladas.

Esta ha sido la línea de actuación adoptada en relación con una queja cuya promovente trasladaba a esta Institución su inquietud ante la

eventualidad de que debiera formar parte de la mesa electoral para la que había sido designada como miembro suplente, ya que, según acreditaba, había sufrido, a mediados del mes de mayo último, una operación quirúrgica, que tanto por sus repercusiones personales y familiares, como por sus consecuencias físicas –cansancio, imposibilidad de manejar la mano derecha, conveniencia de evitar los lugares públicos por riesgo de golpes que pudieran reabrir la cicatriz quirúrgica-, hacía del todo desaconsejable su presencia en una mesa electoral.

Trasladadas las anteriores alegaciones a la Junta Electoral de Zona de Madrid, que había desestimado inicialmente las excusas formuladas por la interesada, aquella informó que el acuerdo desestimatorio había venido determinado por la insuficiente documentación aportada, y manifestó que, al haber presentado la electora nuevas alegaciones y documentación acreditativa, la excusa había sido aceptada y se había procedido a la designación de nuevo suplente en la correspondiente mesa electoral (09010519).

Una tramitación similar, aunque de la misma se ha derivado un resultado diferente, se ha efectuado en relación con otra queja cuyo autor trasladaba a esta Institución su inquietud ante su designación como presidente de una mesa electoral, y ante la desestimación de las excusas formuladas, ya que, según manifestaba y aseguraba haber acreditado ante la Junta Electoral de Zona de Toledo-Illescas, padece varias hernias discales que le originan graves molestias si permanece sentado o de pie un tiempo prolongado, y había determinado su calificación por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales como incapacitado permanente en grado total para el desempeño de su actividad laboral de responsable de mantenimiento.

La junta electoral de zona manifestó en este caso que la decisión desestimatoria cuestionada se había producido por unanimidad y teniendo en cuenta otros antecedentes sobre padecimientos análogos,

sobre los cuales se había consultado en su momento con el médico forense adscrito a los juzgados, que había entendido que la dolencia alegada no era incompatible con la función como miembro de mesa.

Manifestaba la junta que al resolver, además de la similitud con casos análogos ya resueltos, se tuvo en cuenta la edad, no avanzada del ciudadano, así como la posibilidad, por otro lado de uso frecuente, de relevo y descanso periódico entre los componentes de la mesa.

Por último, la junta electoral de zona señalaba que ante el desacuerdo expresado por el interesado ante la decisión adoptada se decidió consultar al médico forense, quien manifestó que con los informes y certificados existentes, a su juicio, la dolencia no era incompatible con la función de mesa, cuya realización, a juicio del forense, no era previsible que supusiera un agravamiento.

Ante ello, la junta electoral manifestó que decidió ratificar su decisión inicial (09009187).

En la misma materia parece oportuno hacer referencia a una última tramitación efectuada en relación con el acuerdo, desestimatorio de las excusas alegadas por un ciudadano designado presidente suplente de una mesa electoral, adoptado por la Junta Electoral de Zona de Vigo, que -ante el traslado por esta Institución de la argumentación en que el elector designado basaba su queja a efectos de la eventual reconsideración de la decisión que éste cuestionaba, siguiendo con ello la línea a la que, según ya se ha señalado, se ajusta habitualmente la actuación del Defensor del Pueblo sobre estas quejas- ha comunicado su decisión de “no admitir a trámite la cuestión planteada por falta de legitimidad del Adjunto Segundo del Defensor del Pueblo para instar resoluciones de esta Junta Electoral”.

El Defensor del Pueblo, remitiéndose a los términos literales del escrito remitido a la junta electoral de zona en relación con la queja

planteada, ha manifestado a la misma que con el referido escrito, lejos de interferir en su actividad propia, lo que se pretendía era colaborar con la misma en la mejor ordenación del proceso electoral trasladando un conjunto de alegaciones formuladas por quien había sido designado miembro suplente de una mesa electoral, a fin de que las mismas fueran tomadas en consideración únicamente en el supuesto de que esa junta lo estimase oportuno. Dada la cautela expresada en el escrito de esta Institución, parecía del todo innecesario, y así se manifestó al mencionado órgano electoral, dar respuesta al mismo cuestionando la legitimidad del Adjunto Segundo del Defensor del Pueblo para instar actuaciones en los términos solicitados.

Al margen de lo anterior, parece necesario aludir a que, de acuerdo con la Constitución y su Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, el Defensor del Pueblo puede iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte investigaciones ante cualquier Administración Pública (artículo 9.1), y no hay razones para entender que la Administración electoral se halle excluida de su ámbito competencial, dada la naturaleza administrativa de las funciones que desempeña y su vinculación directa con la efectividad de un derecho fundamental, cuya garantía encomienda expresa y específicamente la Constitución al Defensor del Pueblo.

Por otro lado, y con independencia de lo anterior, la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, ordena expresamente y sin excepciones a todos los poderes públicos que auxilien con carácter preferente y urgente a esta Institución en sus investigaciones e inspecciones (artículo 19.1).

Hasta el presente, la colaboración prestada a esta Institución por todos los órganos de la Administración electoral ha sido plenamente satisfactoria, por lo que es más de lamentar que en el presente caso ello no haya podido ser así (09002856).

Solucionadas ya, a través de las necesarias modificaciones de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, las dificultades que impedían a los electores invidentes la realización personal de las operaciones materiales necesarias para ejercer el derecho de sufragio activo, al contemplarse para tales supuestos en la redacción de la citada ley orgánica entonces vigente el procedimiento de voto asistido, que implica la intervención de terceras personas para la elección de las papeletas de votación, que afectaba de forma, a juicio de los afectados, injustificada el carácter secreto del voto, en la medida en que la utilización de material electoral impreso en sistema braille hacía innecesario que terceras personas conocieran el sentido del voto de aquellos, se han formulado en este ejercicio quejas que sugieren la existencia de otras limitaciones respecto de la participación de personas con discapacidades en los procesos electorales.

En este caso, la reclamante era una persona afectada por una discapacidad visual que sólo le permite leer tipos de letra de cierto tamaño, a la que, por causa de su minusvalía sensorial se le ha impedido formar parte de la mesa electoral para la que había sido designada.

Según se manifestaba en la queja planteada, la interesada, que fue en su momento designada primer vocal de una mesa electoral en una localidad perteneciente al término municipal de Murcia, solicitó de la junta electoral de zona, para poder ejercer los cometidos correspondientes, que se le proporcionasen las listas electorales de la mesa para la que había sido designada con un tipo de letra ampliada que le permitiera su consulta y el ejercicio de los cometidos correspondientes, petición que ha sido denegada eximiéndose a la electora, que deseaba tomar parte de la mesa, y en ningún caso había formulado alegaciones para excusar su participación, del ejercicio del cargo para el que había sido designada.

En la queja planteada se argumenta que las previsiones de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no

discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, deberían haber dado lugar en el supuesto planteado a la adopción de las medidas necesarias para que la situación que da lugar a este escrito no se hubiera producido.

En concreto, se aludía a lo previsto en sus artículos 8 y 9, relativos a las medidas de acción positiva previstas en la ley para lograr la participación plena de estas personas en la vida política, cuyo contenido puede consistir, entre otras fórmulas, en la adaptación de los medios materiales que se utilizan en las consultas electorales, en los términos precisos para facilitar la participación en las mismas a quien se encuentre afectado por cualquier minusvalía.

Se aducía, en relación con lo antes mencionado, que la disposición final quinta de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, establecía un plazo de dos años desde su entrada en vigor para que el Gobierno estableciera las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, entre otros, en los dispositivos y servicios de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a los procesos electorales. En función de ello se señalaba en la queja que en la actualidad debieran haberse adoptado ya todas las medidas necesarias para que las personas afectadas por minusvalía visual o de cualquier otra índole pudieran participar normalmente en los procesos electorales sin enfrentarse a barreras o a sistemas que imposibiliten de hecho su efectiva participación.

Esta Institución, en cumplimiento de su misión de garantía de los derechos fundamentales implicados, especialmente la igualdad de todos ante la ley y el derecho a participar en los asuntos públicos, y teniendo en cuenta, además, que los poderes públicos (artículo 49 de la Constitución) están obligados a amparar especialmente a las personas con minusvalía en el ejercicio de tales derechos fundamentales, decidió trasladar la cuestión a la Dirección General de Política Interior, del Ministerio del Interior, solicitando de la misma la emisión de un informe sobre la

necesidad y conveniencia de adoptar las medidas normativas o de otra índole tendentes a facilitar la participación plena de las personas afectadas por minusvalía en los sucesivos procesos electorales que se convoquen, en supuestos como el planteado.

En su respuesta la dirección general da cuenta a esta Institución de las iniciativas administrativas adoptadas en orden a la solución de situaciones como la mencionada, haciéndose en concreto referencia a la realización, para ello, de trabajos dirigidos a la elaboración de un borrador de disposición dirigido a dar cumplimiento al mandato –contenido en la disposición final quinta de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre-, de establecimiento reglamentario de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para su participación en la vida pública y en los procesos electorales.

Ante la solicitud, por el Defensor del Pueblo, de información complementaria respecto de la evolución de los trabajos de elaboración del texto normativo mencionado, la Dirección General de Política Interior ha manifestado, en fechas próximas a las de redacción de este informe, que en la actualidad se perfila el contenido de un tercer borrador de disposición en el que se incorporarán tanto observaciones formuladas por los miembros del grupo de trabajo constituido para ello, integrado por representantes de los Ministerios del Interior y de Sanidad y Política Social, de la Federación Española de Municipios y Provincias, y de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, así como de organizaciones representativas del sector de los discapacitados y de sus familias como las que pudieran resultar necesarias a la vista de la respuesta que dé la Junta Electoral Central a consulta formulada en noviembre de 2009, sobre determinados aspectos de la regulación en la que se trabaja.

Una vez cerrado el texto del borrador, pendiente en la actualidad únicamente de la introducción de las posibles modificaciones que exija la

respuesta que se dé a la consulta ya mencionada, se iniciará su tramitación reglamentaria (09012156).

19.4. Protección de los menores frente a los medios de comunicación

La protección de la juventud y de la infancia es un límite que la Constitución impone de forma expresa al ejercicio de los restantes derechos fundamentales, y en particular a las libertades de expresión, de información, de comunicación y de creación literaria, artística, científica y técnica (artículo 20.1).

El Defensor del Pueblo hace tiempo que viene haciendo pública a través de los sucesivos informes su preocupación por la efectividad de la garantía que nuestro legislador constituyente quiso arbitrar a favor de los menores frente a los medios de comunicación.

La televisión está configurada como un servicio público esencial cuya titularidad corresponde al Estado, y expresamente la Ley 17/2006 de Radiodifusión y Televisión, ordena que en el ejercicio de esa función de servicio público se preserven los derechos de los menores [artículo 3.2.s)].

A su vez, la Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de octubre, sobre coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva, modificada por la Ley 22/1999, de 7 de junio, por la que se incorpora la Directiva 97/36/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de junio, incide en la protección de los menores frente a la publicidad y frente a la programación prohibiendo la inclusión de mensajes o imágenes que puedan perjudicarlos moral o físicamente, así

como la emisión de programas, escenas o mensajes de cualquier tipo susceptibles de producir perjuicios o de fomentar el odio, el desprecio o la discriminación por motivos de nacimiento, raza, sexo, religión, nacionalidad, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

A este fin, el artículo 16 de la mencionada Ley 25/1994, de 12 de julio, establece ciertos límites a los que debe someterse la publicidad dirigida a menores y prohíbe, asimismo, la emisión de contenidos inadecuados para ellos entre las 6 y las 22 horas de cada día, teniendo la consideración de infracciones muy graves las violaciones de estos límites y encomendando la correspondiente inspección y sanción al Ministerio de Industria y al Consejo de Ministros, respectivamente.

Para completar el sistema de protección de menores, los operadores de televisión de ámbito estatal suscribieron en su momento (diciembre de 2004) conjuntamente con el Gobierno el llamado Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia, con la finalidad expresa, entre otras, de reforzar la protección del menor prevista en la ley, estableciendo determinadas franjas de especial cautela de acuerdo con los hábitos de consumo televisivo de la población infantil.

Todas estas previsiones constitucionales, legales e incluso fruto del pacto voluntario, así como los mecanismos existentes para hacerlas cumplir, no han obtenido hasta el presente el éxito que perseguían, y cualquier espectador de programas televisivos puede comprobar que incluso en los horarios teóricamente protegidos se difunden contenidos violentos, sexualmente explícitos o conformadores de valores contrarios a la adecuada formación personal y moral de los niños y jóvenes.

Son precisamente los contenidos y mensajes de la programación y la publicidad los que continúan motivando el mayor número de quejas en relación con los medios de comunicación televisivos, y en atención a ellas el Defensor del Pueblo, al margen del tratamiento individualizado que se

ha venido dando a la totalidad de las quejas planteadas en la materia, con la solución que en cada caso correspondiese, ha efectuado dos intervenciones de carácter general dirigidas a contribuir a la puesta en marcha de las soluciones necesarias.

La primera de ellas es la propuesta que esta Institución viene planteando de forma reiterada en los últimos informes anuales para la creación de una autoridad u organismo independiente, desvinculado jerárquicamente de la Administración, y dotado de un alto grado de *autoritas* en la materia al que, entre otras competencias que pudieran atribuírsele, se le asigne la misión de aplicar el régimen sancionador previsto en las normas vigentes frente a las infracciones en materia de protección de la juventud y la infancia ante las emisiones de televisión.

En el momento actual parece que los años de reclamación en este sentido han logrado comenzar a dar fruto, dado que la mención que la Ley 17/2006, de 5 de junio, de la radio y la televisión de titularidad estatal, recogía respecto a una "autoridad audiovisual" está siendo objeto de regulación y desarrollo, al haber sido abordada esta figura en el proyecto de Ley General de la Comunicación Audiovisual actualmente en trámite parlamentario, en cuyo texto remitido a las Cámaras el denominado Consejo Estatal de Medios Audiovisuales es calificado como "autoridad independiente supervisora y reguladora de la actividad audiovisual estatal", cuyos integrantes son nombrados por el Gobierno a propuesta del Congreso de los Diputados por mayoría de 3/5 entre personas de reconocida competencia en materias relacionadas con el sector audiovisual en todas sus vertientes. Será, pues, la responsabilidad política de las Cámaras la que deberá garantizar que este organismo actúe de manera independiente y pueda llevar a cabo su importantísima misión (09003949, 09006328, 09007297, 09007522, 09013405, 09015854, 09017921, 09021822, 09005757, 09012345, 09016944, 09000801, 09001154, 09005768, 09007230, 09008211, 09008350, 09008562,

09012586, 09014267, 09014686, 09015650, 09016568, 09016622, 09017152, 09017177, 09018274, etcétera).

La segunda intervención del Defensor del Pueblo en este ámbito, para la que está contando con la colaboración del Comité Español del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), es la iniciada durante el año al que se refiere este informe, con la puesta en marcha de un ambicioso trabajo en el que se está recabando, entre los menores y jóvenes de edades comprendidas entre 12 y 18 años de todo el territorio del Estado, su visión y su percepción acerca del respeto y la garantía de sus derechos en la programación y en los contenidos que las televisiones e Internet les ofertan.

El trabajo de campo, que se está llevando a cabo sobre una muestra de 3.000 alumnos de educación secundaria de 150 centros educativos representativos de todas las comunidades autónomas, servirá de base para un estudio en el que se analizarán los resultados obtenidos, se formularán las conclusiones pertinentes y se propondrán a las distintas autoridades y administraciones públicas las medidas, normativas y de otra índole, que el Defensor del Pueblo considere preciso adoptar para la plena garantía de los derechos de la juventud y la infancia en relación con los contenidos y la programación de televisión e Internet.

La presencia creciente y constante de los medios de comunicación audiovisual, especialmente de la televisión y de Internet, en la vida cotidiana de menores y jóvenes, y los riesgos a los que éstos pueden verse expuestos a través de los mismos, exige la implantación de las medidas adecuadas de garantía y control que aseguren que los derechos de este colectivo son en todo caso respetados.

Es este un asunto del mayor interés, como lo es la tarea de educar y formar a los menores y jóvenes, en la que parecen jugar un papel de primer orden la televisión e Internet, dos instrumentos poderosos y

compañeros inevitables en nuestra vida cotidiana, cuyos efectos y consecuencias en gran medida dependerán del buen o mal uso que se haga de ellos. En este sentido el Defensor del Pueblo procurará siempre contribuir con los poderes públicos a aportar soluciones que permitan detectar las deficiencias del sistema de protección vigente y proponer medidas eficaces que contribuyan a salvaguardar el superior interés y los derechos de los menores en el desarrollo de su personalidad que es, como dice la ley, el primer fin de la actividad educativa (09014163, 09014164, 09014165, 09014166, 09014167, 09014168, 09014169, 09014170, 09014171, 09014172, 09014173, 09014174, 09014175, 09014176, 09014177, 09014178, 09014179 y 09014180).

19.5. Propiedad intelectual y derechos de autor

Un año más han seguido recibiéndose quejas en materia de propiedad intelectual y protección de los derechos de autor, prácticamente en su totalidad orientadas a cuestionar determinados aspectos de la regulación vigente y, en especial, la relativa al derecho de remuneración compensatoria por copia privada y la actividad al respecto llevada a cabo por las entidades de gestión de estos derechos. Por su parte, las entidades de gestión citadas han trasladado al Defensor del Pueblo su preocupación por la incomprensión que a su juicio padecen y por las críticas continuas de que son objeto en su actividad ordinaria cuando se limitan a aplicar la legislación vigente gestionando los derechos de sus asociados.

En informes anteriores ya ha expresado esta Institución sus puntos de vista respecto de las sucesivas cuestiones que se le han venido planteando en una línea cuyos ejes principales serían, entre otros, los que a continuación se mencionan. Por una parte, el Defensor del Pueblo se ha hecho eco de la preocupación por el insuficiente control de las actividades contrarias a la propiedad intelectual y a los derechos de autor, principalmente mediante el empleo de las tecnologías de la información.

Por otra, la Institución ha constatado el desacuerdo expresado por diversos colectivos a través de numerosas quejas con el modelo elegido de protección de los derechos de autor, especialmente por parte de los adquirentes y usuarios de soportes, materiales o equipos aptos para la reproducción de obras protegidas que no los destinan a este fin y, sin embargo, han de afrontar el pago final de la remuneración compensatoria, lo que ha dado lugar a que el Defensor del Pueblo haya reclamado el establecimiento reglamentario de un procedimiento eficaz para eximir de dicho pago a los supuestos en que ello esté justificado. Y, por último, la Institución ha puesto énfasis en la legitimidad del modelo de protección vigente, fruto, por un lado, de la libertad de opción política de que dispone el legislador entre las diversas posibilidades existentes y, por otro, de la obligada incorporación a la legislación interna de las directivas comunitarias en la materia, el cual debe ser respetado y aplicado.

La preocupación expresada por las entidades de gestión de derechos de autor respecto de la valoración social de sus actividades, es compartida por esta Institución en tanto que las mismas respondan a las previsiones normativas en materia de propiedad intelectual. El derecho de acceso a la cultura que a todos reconoce la Constitución no puede oponerse al reconocimiento de los derechos que corresponden al creador sobre su obra. Y las libertades y derechos de producción y creación literaria, artística, científica y técnica sólo serán reales y efectivos si los derechos morales y patrimoniales de productores y creadores son respetados y defendidos.

Buena parte de esa tarea de protección y defensa la encomienda nuestra legislación a las entidades de gestión de derechos de autor y sería deseable que su actividad no sólo obtuviese un grado de comprensión social suficiente, sino también el apoyo activo de las autoridades y los poderes públicos. La importancia de articular y gestionar un régimen adecuado de propiedad intelectual, que incentive la creación artística, literaria, científica y técnica hace necesario promover ese apoyo,

manifestarlo expresamente desde la posición institucional que corresponde al Defensor del Pueblo y alentar a compartirlo a quienes ostenten responsabilidades en la vida social y cultural.

Ello no obsta para dejar constancia aquí también de la reiteración ya mencionada de las quejas individuales y colectivas en este campo, reveladoras de un estado de opinión que podría justificar una reflexión serena sobre la regulación actual de los derechos de propiedad intelectual y los mecanismos de protección y gestión, en orden a introducir mejoras y modificaciones que favorezcan la aceptación social del sistema vigente (09014253, 09015925, 09019843, entre otras).

V. RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. RECOMENDACIONES

1.1. Recomendaciones admitidas

1.1.1. Administración General del Estado

1.1.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

- Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares

Recomendación sobre tramitación de los procedimientos de reagrupación familiar en los consulados.

La interesada exponía su disconformidad con la denegación de los visados de reagrupación familiar de sus tres hijos. En las tres resoluciones se consideraba el criterio de los funcionarios que atendieron en ventanilla a los solicitantes como suficiente para dudar de la identidad de la persona que solicita el visado, así como de la validez de los documentos aportados y de la veracidad de los motivos para solicitar el visado. La convicción requiere alguna prueba objetiva, como puede ser que el solicitante acredite mediante la aportación documental de pruebas de edad o de ADN su edad y filiación. La impresión obtenida por los funcionarios a través de una impresión visual a primera vista no constituye una prueba en sentido técnico y no puede prevalecer sobre los demás datos que constan en el expediente. Por ello, se ha recomendado evitar en lo sucesivo que se dicten resoluciones en visados de reagrupación familiar basadas únicamente en impresiones particulares de los funcionarios sobre la filiación o la edad de los solicitantes. En caso de existencia de dudas deben solicitarse pruebas complementarias sobre los extremos señalados, con carácter previo a la adopción de la resolución. Aceptada parcialmente esta recomendación por la Dirección General, se consideró conveniente su elevación al titular del Ministerio para su reconsideración (09001959).

1.1.1.2. Ministerio de Economía y Hacienda

- Agencia Estatal de Administración Tributaria

Recomendación sobre notificaciones administrativas en el apartado de correos.

La Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria informó a un residente en una zona alejada del núcleo urbano más cercano de que, al no contar con reparto postal domiciliario, no podía recibir notificaciones, por lo que se recomendó a la mencionada Agencia la posibilidad de que las notificaciones administrativas se hiciesen en un apartado de correos, donde se deja el aviso y existe constancia fehaciente de su recepción al recoger el destinatario la misma en las Oficinas de Correos, siempre que los ciudadanos indiquen éstos como dirección a efectos de notificaciones (08013195).

- Comisión Nacional del Mercado de Valores

Recomendación sobre requisitos a tener en cuenta en los procesos selectivos.

En el curso de la investigación efectuada con motivo de una queja, se examinaron diversas convocatorias de puestos de trabajo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a través del sistema de oposición. De este estudio se llegó a la conclusión de que, con carácter general, no había objeción que oponer a los citados procesos, pero que había dos aspectos concretos en los que se consideraba que se debían realizar determinadas modificaciones en el procedimiento. En consecuencia, se recomendó a la citada entidad que valorase la posibilidad de que las futuras convocatorias que publicase la Comisión Nacional se adecuaran, en sus diferentes fases, al procedimiento elegido para la selección (oposición o concurso-oposición), así como que se establecieran

previsiones, tales como la de contar con asesores especialistas, para auxiliar al órgano de selección en las pruebas que así lo requieran, especialmente en lo referido a idiomas extranjeros (08015501).

- Dirección General del Catastro

Recomendación sobre modificación del sistema informático que se utiliza para la gestión catastral, para respetar los derechos lingüísticos de los ciudadanos.

La Gerencia Territorial del Catastro de Girona emitió sucesivos informes en los que se mencionaban los condicionamientos relacionados con la configuración de la aplicación informática utilizada para la gestión catastral, como determinantes de que la tramitación de determinada reclamación formulada por el promovente de una queja no se realizara en la lengua catalana, utilizada por éste al formular la referida impugnación. De los citados informes dedujo esta Institución que la falta de atención por parte de la Gerencia Territorial del Catastro de Girona al derecho que se define en el artículo 36.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común vigente, que implica la forma de actuación descrita, no revestiría carácter de puntual sino que afectaría por igual a todos los ciudadanos que, residiendo en comunidades autónomas con otra lengua cooficial, pretendieran hacer valer su derecho a obtener de las Gerencias Territoriales del Catastro correspondientes la tramitación de los expedientes en que tuvieran la condición de interesados en la lengua autonómica cooficial. Por ello recomendó a la mencionada dirección general que se adoptasen cuantas iniciativas resultasen precisas para implantar un nuevo diseño del sistema informático que se utiliza por la misma para la gestión catastral, que permita, con la brevedad posible, que la tramitación de los procedimientos correspondientes se ajuste en aspectos lingüísticos a las prescripciones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre vigente y, específicamente, que haga posible atender las

opciones lingüísticas que los interesados en los mismos efectúen al amparo del artículo 36.1 de la citada normal legal (08009503).

1.1.1.3. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

Recomendación sobre acceso a banda ancha de Internet ADSL como servicio universal.

La correcta prestación del servicio así como la extensión de la banda ancha de Internet son sinónimos de una sociedad tecnológicamente avanzada. La garantía de acceso funcional a Internet para todos los ciudadanos, prevista normativamente, supuso hace unos años un hito importante en la modernización de la sociedad española. Sin embargo, hoy esto no es suficiente, ya que, por un lado, cada vez más se exige a los ciudadanos el cumplimento de obligaciones públicas de forma telemática y, por otro, la propia sociedad demanda que la banda ancha se extienda a todos los ciudadanos, con independencia del lugar donde residan. A ello hay que añadir que de momento sólo está garantizado el acceso a Internet no la calidad del servicio que se presta, que en muchas ocasiones es deficiente. Por ello se recomendó a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la modificación normativa necesaria para que la incorporación de la banda ancha de Internet forme parte del servicio universal, quedando garantizado así el servicio de Internet a una velocidad adecuada, así como el control del precio del mismo (06033012).

1.1.1.4. Ministerio del Interior

- Secretaría General de Instituciones Penitenciarias

Recomendación sobre la necesidad de investigar la existencia de celdas cuyas ventanas están dotadas de planchas metálicas.

El Defensor del Pueblo ha conocido a través de las quejas y de sus visitas a centros penitenciarios la existencia aún de celdas que poseen planchas metálicas perforadas en sus ventanas, lo que constituye una situación negativa para la calidad de vida de los presos que en ellas pernoctan. En consecuencia, se consideró conveniente recomendar que por parte de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias se efectúe una exhaustiva investigación que permita conocer en qué concretos centros penitenciarios hay celdas cuyas ventanas están dotadas de planchas metálicas, con expresión del número y tipo de celdas en las que se encuentran, y que se adopten las medidas necesarias para su retirada (0313004).

Recomendación sobre el incremento de las garantías relativas a la acreditación de la presentación de instancias por parte de los internos en centros penitenciarios.

Como consecuencia de la tramitación de una queja pudo constatarse que a un interno en un centro penitenciario no se le había contestado diversas instancias en las que se planteaban distintos asuntos, sin que dispusiera la Administración de copia u original de las mismas, por ello se consideró necesario recomendar que se dicten las normas oportunas a fin de que las instancias que cursen los internos se incorporen en un anexo del expediente penal de los reclusos con independencia de que hayan de ser diligenciadas o no en los índices correspondientes a su expediente personal (06009268).

Recomendación sobre el derecho al uso del teléfono de los denominados "reclusos en tránsito".

Como consecuencia de la tramitación de una queja pudo constatarse que determinados internos que se encontraban en un centro penitenciario en calidad de "presos en tránsito", veían reducido de forma drástica el acceso a las comunicaciones telefónicas durante la primera semana, toda vez que durante ese período solo se les permitía realizar la llamada contemplada en el artículo 52 de la Ley Orgánica General Penitenciaria. Por ello se consideró conveniente recomendar que se dicten normas internas de carácter general para todos los centros gestionados por esa Administración, con el objeto de que los internos que se encuentran en un concreto centro en calidad de «reclusos en tránsito» puedan hacer uso del teléfono en análogas circunstancias a las de los restantes internos del establecimiento, sin que el hecho de estar en situación de tránsito limite el acceso de forma particular a dicha forma de comunicación (07035605).

Recomendación sobre determinados derechos de los visitantes de los internos de centros penitenciarios.

Como consecuencia de la tramitación de una queja pudo constatarse que, en ocasiones, los familiares de los reclusos que los visitan en centros penitenciarios y otras personas que hacen lo propio, no disponen de información adecuada sobre las vías existentes para entrevistarse con los responsables de los establecimientos penitenciarios o con algunos de sus profesionales, como pueden ser trabajadores sociales, educadores, personal sanitario, etcétera, por lo que se consideró conveniente recomendar que en la zona de acceso y sala de espera de visitantes se informe de manera suficientemente visible, por el medio que se estime más adecuado, de la forma en que puede solicitarse entrevista con profesionales del centro o cualquier responsable del mismo,

habilitando además si se estima conveniente, un libro de petición de entrevistas (08000069).

Recomendación sobre pruebas de acceso.

El Defensor del Pueblo manifestó a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que no compartía su criterio de que no se permitiera a los aspirantes a las pruebas convocadas por dicho órgano superior ver los exámenes realizados ni disponer de los cuestionarios o de las hojas de respuestas. En este sentido, se le expresó que esta Institución ya había recibido un informe favorable del entonces Ministerio de Administraciones Públicas, respecto a que los tribunales de oposición deben alcanzar en sus actuaciones un nivel de transparencia adecuado, respetando el derecho de audiencia y de obtención de las copias de los documentos contenidos en los distintos procedimientos. En concreto, la Comisión Permanente de Selección, dando respuesta a las recomendaciones formuladas por esta Institución, expresó que, salvo casos excepcionales debidamente justificados, se debería permitir que los opositores pudiesen conservar los cuadernillos que contienen las preguntas de los ejercicios de los exámenes que realicen.

A la vista de lo expuesto y teniendo en cuenta estos argumentos, se recomendó a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que, de acuerdo con lo establecido en los artículos 105 de la Constitución, 3.5 y 35.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la misma línea seguida por la Comisión Permanente de Selección, salvo casos excepcionales se debían instrumentar las medidas necesarias de carácter técnico, para que los tribunales calificadores de pruebas de acceso a los cuerpos de instituciones penitenciarias permitan que los opositores puedan conservar los cuadernillos que contienen las preguntas y los ejercicios de los exámenes que realicen, en el momento de su

finalización, mediante papel autocopiativo o, en su caso, puedan ver los exámenes realizados cuando lo soliciten expresamente (09003271).

- Dirección General de Infraestructuras y Material de la Seguridad

Recomendación sobre agilización de los trámites para la construcción de una nueva Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía.

Varias organizaciones no gubernamentales formularon queja sobre la situación de la Dirección Insular del Gobierno en Ibiza, así como el deficiente estado en que se encontraba la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía en Eivissa, tras lo cual se giraron visitas a ambas dependencias. Como resultado de las actuaciones realizadas, se recomendó la agilización de los trámites para la iniciación de obras en la mencionada comisaría, instando, en su caso, la declaración de interés público, por parte del Consejo de Ministros, de la citada obra (08005855).

- Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil

Recomendación sobre pruebas automovilísticas que puedan causar incomunicación a determinados vecinos o riesgos para su seguridad.

Como consecuencia de la tramitación de una queja pudo constatarse que la celebración de una prueba automovilística en Cantabria causó determinados inconvenientes a los vecinos de la zona en que se celebró, por lo que se consideró conveniente recomendar que se informe desfavorablemente sobre la celebración de las pruebas automovilísticas que provoquen la incomunicación de determinados vecinos y las que, en ocasiones anteriores, hayan provocado entrenamientos ilícitos que pongan en peligro la seguridad de los vecinos y que no puedan ser efectivamente perseguidos por los agentes de tráfico (07011328).

Recomendación sobre actuaciones transitorias mientras se construye una nueva Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía.

Varias organizaciones no gubernamentales formularon queja sobre la situación de la Dirección Insular del Gobierno en Ibiza, así como el deficiente estado en que se encontraba la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía en Eivissa, tras lo cual se giraron visitas a ambas dependencias. Como resultado de las actuaciones practicadas, se ha recomendado que, en tanto en cuanto culminen las obras proyectadas para la construcción de una nueva Comisaría en Eivissa, y con el fin de conseguir una mejor funcionalidad y habitabilidad de la misma, se realicen de manera inmediata actuaciones de reparación o sustitución de la carpintería, climatización, pintura, red eléctrica, cuartos húmedos, así como dotación de mantas y mobiliario apropiado. También se recomendó el acondicionamiento del perímetro exterior de la comisaría, especialmente en la temporada más calurosa, al objeto de evitar la proliferación de insectos (08005855).

Recomendación sobre la correcta aplicación de los mecanismos legales previstos para el caso de mujeres extranjeras víctimas de trata.

Varias organizaciones no gubernamentales, miembros de la Red Española contra la Trata de Personas, presentaron queja en la que planteaban el caso de varias ciudadanas extranjeras posibles víctimas de trata con fines de explotación sexual, que habían sido detenidas en distintas localidades españolas y conducidas al Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid. En su queja indicaban que la consideración que se estaba ofreciendo a estas mujeres era la de meras inmigrantes en situación irregular. También señalaban que habían podido constatar que estas mujeres desconocían las medidas legales previstas en el ordenamiento jurídico español para su protección y asistencia. Tras la correspondiente investigación, se ha recomendado: 1. Que se instruya a

las Brigadas Provinciales de Extranjería y Documentación, para que la condición de irregularidad de personas con perfil de víctima de trata no evite la puesta en marcha de todos los mecanismos necesarios de apoyo, protección y tratamiento. 2. Que se refuercen los cursos de formación en materia de trata de personas y, en particular, de trata de mujeres con fines de explotación sexual, dirigidos a los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía encargados de la investigación de este tipo de delitos (08007909).

Recomendación sobre la responsabilidad disciplinaria de agentes del Cuerpo Nacional de Policía.

Con el objetivo de evitar la posibilidad de que prescriba la eventual responsabilidad disciplinaria de los agentes del Cuerpo Nacional de Policía se consideró necesario recomendar que, cuando la actuación de los agentes de la Policía Nacional haya sido objeto de denuncia o querella que resulte admitida a trámite por la autoridad judicial competente, a fin de evitar la prescripción de la responsabilidad disciplinaria que pudiese derivarse de los hechos objetos de enjuiciamiento, cuando estos no entrañasen responsabilidad penal pero sí pudiesen entrañar la profesional, se incoe expediente disciplinario y se deje en suspenso en tanto se sustancien las actuaciones jurisdiccionales (08013789).

Recomendación sobre los requisitos de las citaciones de la Policía.

Como consecuencia de la constatación de que en un caso concreto se había producido la citación de un ciudadano en una Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía por vía telefónica, se consideró conveniente recomendar a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil (con referencia a la Comisaría Local de El Egido, Almería) que imparta nuevamente las pertinentes Instrucciones para que las citaciones para comparecer en dependencias policiales, en el ámbito de los atestados, se realicen por cualquier medio que permita dejar constancia de las mismas,

lo que debe excluir el teléfono, al no reunir los requisitos para ser un medio fehaciente de realizar la referida diligencia (08018980-01).

Recomendación sobre la necesidad de facilitar la expedición del documento nacional de identidad electrónico a personas con discapacidad.

Como consecuencia de la tramitación de una queja pudo constatarse la inexistencia de medios técnicos y de un programa informático diferenciado para facilitar la expedición del documento nacional de identidad electrónico en domicilios, hospitales, residencias, etc., a través de equipos móviles, a personas con alguna discapacidad de suficiente entidad como para no poder desplazarse a las comisarías, por resultarles complicado su desplazamiento, por lo que se consideró necesario recomendar que se agilicen las medidas necesarias para facilitar la expedición del documento nacional de identidad electrónico en sus domicilios a las personas que padecen alguna discapacidad que les dificulte acceder a las oficinas de expedición, por ser el documento nacional de identidad electrónico especialmente conveniente para las mismas y constituir en sí un instrumento útil para promover la igualdad efectiva en la realización de los diversos trámites, tanto con la Administración, como en la contratación en general, en todos los actos en que sea preciso acreditar la identidad, facilitándoles la realización desde sus residencias sin necesidad de desplazamiento (09000970).

Recomendación sobre el criterio de que no se sancione en caso de duda sobre la antijuridicidad de la conducta en materia de tráfico.

En la tramitación de una queja se constató, al menos a la vista de la literalidad de las expresiones del informe recibido, que se había impuesto una sanción de tráfico existiendo dudas sobre la posible modificación del tubo de escape de un vehículo, por lo que se recomendó, además de sugerir la revocación de la sanción, que se instruya y recuerde a los agentes de tráfico que en caso de que existan dudas, acerca de la

antijuridicidad de la conducta de la persona cuya sanción se pretende, se abstengan de sancionar (09001339).

Recomendación sobre la formación de agentes de la Guardia Civil en el trato a personas que se hallen en procesos de desintoxicación.

Como consecuencia de la tramitación de una queja pudo constatarse que el comportamiento de determinados agentes de la Guardia Civil en la demarcación de la Guardia Civil de Tenerife, en concreto en Santa Cruz de la Palma, no fue adecuado con una persona que estaba en proceso de desintoxicación de sustancias, por lo que se consideró necesario recomendar que se forme especialmente a los agentes del puesto de Santa Cruz de la Palma acerca de los derechos fundamentales de los ciudadanos y la conducta más conveniente a seguir con las personas que se hallan en procesos de rehabilitación y reinserción social tras someterse a procesos de desintoxicación, fomentando la adquisición por aquellos de las habilidades y destrezas psicológicas que favorezcan en su trato con los afectados la consecución de aquellos objetivos constitucionales, evitando particularmente que sus intervenciones se vean inducidas por prejuicios adquiridos respecto de la conducta de aquellos cuando eran menores (09006249).

Recomendación sobre los efectivos destinados a la renovación del documento nacional de identidad y pasaporte.

La necesidad de personal dedicado a la renovación del documento nacional de identidad y pasaporte motivó que se recomendara que durante los períodos vacacionales no se reduzcan, sino que se aumenten, los efectivos destinados a la renovación del documento nacional de identidad y pasaporte, por ser ésta una necesidad prioritaria del servicio público al que se debe esa Administración y sus funcionarios (09007914).

Recomendación sobre el incremento de unidades móviles y personal para la atención del municipio de Arganda del Rey (Madrid) en lo referente a la expedición del documento nacional de identidad.

Como consecuencia de la presentación de un escrito de la Concejala Delegada de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios del Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid), se conoció la necesidad de incrementar los medios para la expedición del documento nacional de identidad en dicho municipio, que carece de comisarías del Cuerpo Nacional de Policía, por lo que se consideró necesario recomendar que se incremente el número de unidades móviles y personal técnico cualificado que permita atender las necesidades del municipio de Arganda del Rey en lo referente a la expedición del documento nacional de identidad con la misma efectividad, al menos, con que se venía prestando antes de la implantación del nuevo modelo de documento nacional de identidad (09008362).

Recomendación sobre requisitos de las resoluciones.

El compareciente en esta queja comunicó al Defensor del Pueblo que había dirigido un escrito a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, en solicitud de que no se limitara su acceso a los archivos y registros de la Administración. En su respuesta, dicho centro directivo le indicó que, como ya había interpuesto un recurso de alzada sobre la misma cuestión, que había sido desestimado, en virtud de lo establecido en la Ley 42/1995, de 25 de noviembre, de Régimen del Personal del Cuerpo de la Guardia Civil, y en la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil, no procedía elevar escrito de queja sobre el mismo asunto, quedando, por lo tanto, expedita la vía contencioso-administrativa. Sobre la base de lo anterior y en aplicación de los principios de buena fe y de confianza legítima, derivados ambos del principio de seguridad jurídica, se recomendó a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil que,

en situaciones como la que se había producido en esta comparecencia, en las que miembros del Instituto armado formulen solicitudes relativas al régimen de personal, a las condiciones y a la calidad de vida en las unidades, en las resoluciones que se adopten al respecto se incluya, en el oportuno pie de recurso, la salvedad contenida en el artículo 100.1 de la Ley 42/1999, de 25 de noviembre, y en el artículo 33.1 de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre (09013508).

Recomendación sobre verificación de las resoluciones judiciales que afecten a la suspensión de la materialización de una orden de expulsión cuando se reciben en los Centros de Internamiento de Extranjeros (CIE).

Compareció ante esta Institución una letrada que se quejaba de la situación en la que se encontraba su cliente, internado en el CIE de Valencia, y a la espera de que se ejecutara una resolución de expulsión. Dicha resolución fue recurrida y la jurisdicción contencioso-administrativa dictó auto de suspensión de la ejecución de la resolución de expulsión. El auto fue comunicado al Centro de internamiento de extranjeros, mediante fax, sin que esta dependencia realizara gestión alguna a fin de verificar la veracidad del mismo, o se pusiera en conocimiento del Juzgado de Instrucción. Esta Institución pudo constatar que este hecho se había repetido en varios casos más, razón por la que se ha recomendado a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras que se dicten instrucciones dirigidas a los directores de los centros de internamiento de extranjeros, recordando a los mismos el contenido del artículo 153.6 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, e instándoles a que se compruebe con carácter inmediato el origen de las resoluciones judiciales de las que tengan conocimiento por cualquier medio, que suspendan la materialización de la resolución administrativa para cuya ejecución está privado de libertad el interno, y que se ponga con la mayor urgencia en conocimiento del Juzgado de

Instrucción que autorizó el internamiento, la existencia del auto de suspensión dictado por la jurisdicción competente (08000843).

Recomendación sobre la incoación de expedientes de denegación de entrada de menores extranjeros acompañados de adultos.

Un ciudadano español y su esposa, de nacionalidad hondureña, solicitaron la intervención de la Institución ante el rechazo en el Puesto Fronterizo del Aeropuerto de El Prat de Llobregat (Barcelona) de los padres y la hija de ésta, cuando venían para asistir a la boda de los comparecientes. La situación de los menores de edad que, acompañados de adultos, solicitan su entrada en territorio nacional, viene siendo objeto de diversas investigaciones por parte de esta Institución. En ellas se ha apreciado que resulta preciso introducir mejoras sustanciales en la tramitación de las denegaciones de entrada y retornos de menores de edad. Por ello, se recomendó a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras que en los supuestos de denegación de entrada de menores de edad acompañados de adultos se incoe, de manera individual, el correspondiente expediente al menor de edad. También se recomendó que en los casos en los que se deniegue la entrada a un menor de edad que alegue vínculos familiares con un ciudadano extranjero que tenga derecho a residir en España, en virtud de alguno de los supuestos 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, se haga constar de manera detallada en el expediente la relación de documentos que el interesado aporta, a fin de acreditar su vínculo familiar, así como las gestiones realizadas con objeto de comprobar, en su caso, la veracidad de los mismos (08022171).

- Dirección General de Tráfico

Recomendación sobre acceso a los permisos de conducción de vehículos de personas con discapacidad severa.

Una queja formulada por una persona con una grave discapacidad que quería obtener el carné de conducir, permitió conocer las dificultades existentes para valorar las capacidades residuales de conductores de vehículos con limitación de la movilidad. Dado el interés del Defensor del Pueblo en ayudar a obtener el carné de conducir a estas personas en supuestos en que es preciso recurrir a tecnologías de última generación, para evaluar a estas personas y determinar las adaptaciones necesarias en los vehículos, se formuló la recomendación de que se valore la oportunidad de adoptar las medidas necesarias para remover las dificultades que afectan a las personas con discapacidad que pretenden obtener un permiso de conducción, especialmente cuando se encuentran severamente afectadas. Entre dichas medidas, esta Institución considera que debería estudiarse la fórmula adecuada para que, en todos aquellos casos en los que los servicios sanitarios de las comunidades autónomas no disponen de los medios necesarios para realizar la correspondiente valoración, las personas con discapacidad que lo requieran puedan acceder a un centro de evaluación que haga posible la valoración de las adaptaciones que serían necesarias en cada caso, incluyendo los nuevos sistemas e instrumentos tecnológicos, fruto del desarrollo científico en este campo, que puedan suponer una mejora efectiva para la seguridad y el confort en la conducción de las personas con discapacidad (0500460).

Recomendación sobre la coordinación entre la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y de la Dirección General de Tráfico en las denuncias de usurpación de la identidad de otro.

Una disfunción administrativa detectada en un caso concreto, que dio lugar a la inscripción de un vehículo que no era de su verdadero titular, motivó que se formulase la recomendación de que se adopten las medidas de coordinación necesarias entre las diferentes direcciones

generales concernidas para que las denuncias interpuestas por los ciudadanos y las propias actas de las intervenciones policiales de las que resulte la usurpación de la identidad de otro en la atribución de la titularidad de un vehículo den lugar, de oficio, sin exigencia de previa comunicación instada por el propio ciudadano ante las autoridades de tráfico, a la anulación, o en su caso, suspensión, de las inscripciones practicadas sin la comprobación real y efectiva de la identidad del titular (08023591).

Recomendación sobre incremento de medios humanos y materiales para la atención telefónica en la Jefatura Provincial de Tráfico de Alicante.

Como consecuencia de la tramitación de una queja pudo constatarse la insuficiencia de la atención telefónica en la Jefatura Provincial de Tráfico de Alicante, por lo que se consideró necesario recomendar que se incrementen los medios humanos y materiales de atención telefónica de la centralita de la Jefatura Provincial de Tráfico de Alicante, hasta hacer real y efectiva la accesibilidad del servicio a los ciudadanos (09000985).

Recomendación sobre incremento de medios humanos y materiales para resolver los recursos de los ciudadanos en el ámbito de la Dirección General de Tráfico.

La conveniencia de reducir y, si es posible, eliminar el silencio administrativo, motivó que se formulase la recomendación de que se incremente la dotación de medios humanos y materiales destinados a la resolución de los recursos interpuestos por los ciudadanos, a fin de que dicha resolución se produzca dentro de los plazos del procedimiento previsto por las normas legales de modo que, sólo en casos y situaciones excepcionales, y por tanto no habituales, los ciudadanos se vean compelidos a la necesidad de sobreentender desestimados por silencio

administrativo los recursos que no han podido ser expresamente resueltos (09002852).

1.1.1.5. Ministerio de Justicia

Recomendación sobre los equipos psicosociales adscritos a los juzgados con competencias en materia de Derecho de familia.

En lo que se refiere a la actuación de los equipos psicosociales de los juzgados y los informes que éstos realizan, esta Institución abrió una investigación de carácter general con la Administración central y las distintas administraciones autonómicas con competencias en la materia, así como con la Fiscalía General del Estado, el Consejo General del Poder Judicial y el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. Valorados los distintos informes remitidos por tales órganos sobre el régimen jurídico de los equipos psico-sociales, requisitos de titulación y formación exigida a los profesionales integrantes de los equipos, así como procedimientos o protocolos de actuación de los mismos solicitados por el Defensor del Pueblo; se dirigió una recomendación al Ministerio de Justicia, para que en la reunión de la Conferencia Sectorial en materia de Administración de Justicia, se abordase: la necesidad de dotar de medios humanos y materiales suficientes a los equipos psicosociales que prestan sus servicios en todos los órganos judiciales con competencias en materia de Derecho de familia en el territorio nacional; en la selección del personal integrante de estos equipos, tanto en el ámbito estatal como autonómico, se valorase la especialidad en Psicología forense de los aspirantes, exigiendo siempre una cualificación y formación adecuada; la impartición a estos profesionales de cursos de reciclaje y formación continua; la realización de un estudio sobre los procedimientos y protocolos existentes en los distintos territorios para tratar de unificar los mismos, siendo aconsejable que se establezca como requisito que en todas las actuaciones que se lleven a cabo, se informe con precisión a los ciudadanos del

contenido y alcance del informe; la realización de un seguimiento del tiempo medio que se invierte en la realización de los informes, y que se adopten las medidas precisas, a fin de evitar, en lo posible, demoras excesivas en la elaboración de los mismos, asegurando, asimismo, que se realicen con la máxima garantía y transparencia para el ciudadano, salvaguardando en todo momento el interés de los menores que se puedan ver afectados en estos procedimientos (06017903).

Recomendación sobre el sistema de información del Ministerio Fiscal.

La insuficiencia de medios técnicos e informáticos con los que cuenta actualmente el Ministerio Fiscal -a pesar de que las previsiones normativas vigentes disponen que el Ministerio Fiscal contará con un sistema de información y una red de comunicaciones electrónicas plenamente integrados- constituyen un obstáculo importante para el cumplimiento de los cometidos constitucionales y legales del Ministerio Fiscal, y para el desempeño de las funciones de inspección y control que corresponden a la Fiscalía General del Estado. Tal carencia produce disfunciones en el funcionamiento de la Administración de Justicia, y, además, redunda de forma negativa en la eficacia de las funciones del Defensor del Pueblo como garante institucional de los derechos fundamentales de los ciudadanos en el ámbito de la Administración de Justicia, en la medida en que en las actuaciones efectuadas desde el Defensor del Pueblo, respecto de la Administración de Justicia, resulta esencial, a la vista de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora del Defensor del Pueblo, la colaboración que presta la Fiscalía General del Estado. En consecuencia, se dirigió una recomendación al Ministro de Justicia para que se impulsaren y agilizaren todas las medidas, empleando todos los medios personales, técnicos y presupuestarios necesarios, para la implantación del Sistema de Información del Ministerio Fiscal, y, en particular, la aplicación informática de gestión denominada Sistema de Información, Control y Consulta (SICC) (09013062).

Recomendación sobre dotación de magistrados adecuada a la carga de trabajo que soporta la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

Tras una investigación iniciada por dilaciones indebidas en varios procesos seguidos ante dicho órgano judicial, se tuvo conocimiento de que aquella sala presenta una elevada pendencia histórica a raíz de una inasumible entrada de procedimientos hasta 2002. No obstante, como consecuencia de una reducción importante del nivel de entrada a partir de 2003, y de que entre 2003 y 2005 se resolvieron más asuntos que los ingresados en cada anualidad, se había logrado una importante disminución de la pendencia del 27,25 por 100 entre 2002 y 2006. A pesar de ello, después de un trienio con la pendencia muy elevada, pero ya estabilizada, en 2007 y 2008 ha vuelto a dispararse el volumen de asuntos en trámite, como consecuencia de una nueva subida brusca del registro, fundamentalmente provocada por el hecho de que casi se ha triplicado el ingreso de apelaciones en muy poco tiempo; fenómeno inducido a su vez por la enorme carga de trabajo que vienen soportando los Juzgados de Granada que conocen en primera instancia. Por ello, se dirigió una recomendación al Ministro de Justicia para que se acometieran las medidas necesarias para dotar a la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, con sede en Granada, del número de plazas de magistrado adecuadas, que permitan asumir y resolver en plazos razonables su carga de trabajo, sin perjuicio de adoptar, a corto plazo, otras medidas tendentes a reducir el volumen de asuntos pendientes en la sala, que está dando lugar a que en la tramitación y resolución de un recurso se demore seis años (09004116).

- Secretaría de Estado de Justicia

Recomendación sobre el funcionamiento del Registro Civil de Logroño.

Se recomendó que se adecue la plantilla del Registro Civil de Logroño a la carga real de trabajo que soporta, dotando a ese registro del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable (08018286).

1.1.1.6. Ministerio de la Presidencia

Recomendación sobre la selección del personal integrante de los equipos psicosociales de los juzgados con competencias en materia de familia.

Se dirigió una recomendación para que se adopten las medidas oportunas para agilizar al máximo las reuniones previstas con la Dirección General de la Función Pública, con el fin de abordar la solución a la problemática planteada, indicando a esta Institución el calendario previsto de reuniones y, en su caso, el resultado de las mismas, así como también que en las bases de convocatorias futuras se tenga en cuenta la especialidad en Psicología forense de los aspirantes, exigiendo siempre una cualificación y formación adecuadas al desempeño del puesto laboral que van a efectuar (06017903).

- Secretaria de Estado para la Administración Pública

Recomendación sobre creación de una nueva Unidad Integrada de Extranjería en Ibiza y Formentera.

Varias organizaciones no gubernamentales formularon queja sobre la situación de la Dirección Insular del Gobierno en Ibiza, así como el deficiente estado en que se encontraba la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía en Eivissa, tras lo cual se giraron visitas a ambas dependencias. Como resultado de las actuaciones realizadas, se

recomendó la creación de una Unidad Integrada de Extranjería en Ibiza y Formentera, dependiente de la Oficina Única de Extranjeros en Illes Balears, cuya ubicación reúna las condiciones apropiadas para la atención a usuarios. Asimismo, se recomendó que se otorgue prioridad a la implantación de sistemas de gestión documental que permitan la comunicación por medios telemáticos, de modo que pueda evitarse el envío de expedientes y demás documentos por correo postal ordinario. Por otra parte, en tanto no se ponga en marcha la mencionada unidad con personal propio, se recomendó que se reconociera el esfuerzo que el personal viene realizando, revisando los criterios de asignación de complementos económicos que sólo recibe una parte del personal (08005855).

- Delegación del Gobierno en la Comunidad de Castilla y León

Recomendación sobre motivación de las denuncias relativas al porte de armas blancas prohibidas.

Se ha constatado que en algunas ocasiones se imponen sanciones administrativas en razón de portar navajas u otras armas blancas de pequeño tamaño sin una suficiente motivación, dándose el caso de que en algunas ocasiones el ciudadano afectado portaba algún objeto propio de su profesión o afición (mecánicos, carpinteros, montañeros, etc.) y se le ha imputado la comisión del ilícito administrativo de portar armas prohibidas. Por ello, además de solicitar, en el caso a que se refiere esta queja, la revocación de la sanción, se consideró necesario recomendar que se instruya a todos los agentes para que incluyan en sus denuncias una especial motivación para justificar cuáles son las especiales circunstancias que fundarían considerar antijurídica la conducta, que generalmente debe ser considerada conforme a derecho, de un montañero federado en áreas de esparcimiento campestre que, tras un día de excursión, porte una navaja reglamentaria de las que los mismos suelen

emplear para sus actividades excursionistas y manipulación de sus alimentos (08019051).

- Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears

Recomendación sobre la reorganización de los servicios de extranjería y la adopción de una serie de medidas que mejoren la gestión de los correspondientes expedientes.

Varias organizaciones no gubernamentales formularon queja sobre la situación de la Dirección Insular del Gobierno en Ibiza, así como el deficiente estado en que se encontraba la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía en Eivissa, tras lo cual se giraron visitas a ambas dependencias. Como resultado de las actuaciones practicadas, se ha recomendado la revisión de competencias de las direcciones insulares, con la consiguiente creación de unidades de extranjería dependientes de la Oficina Única de Extranjeros en Illes Balears. Asimismo, deben corregirse determinadas prácticas en lo que se refiere a la información que se facilita al ciudadano, presentación de solicitudes, grabación informática de los expedientes, así como en lo referente a la remisión de documentos desde la citada Dirección Insular a la Oficina Única de Extranjeros (08005855).

- Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid

Recomendación sobre criterios de aplicación a la emisión de tarjetas de residencia a menores.

El interesado relataba el problema que afectaba a un menor tutelado por el Instituto Madrileño del Menor y la Familia que no había podido obtener la tarjeta de residencia, al no habérsele tomado las huellas en los servicios policiales por concurrir acompañado de personas ajenas a la entidad tutelante. Realizadas las oportunas actuaciones, a juicio de esta

Institución, se produjo una confusión entre los conceptos de representación legal del menor y la capacidad de obrar de éste. La negativa a efectuar la toma de huellas carece de amparo legal y, en consecuencia, se recomendó la impartición de instrucciones para que se permita a los menores tutelados realizar el trámite de huellas para la obtención de la tarjeta de residencia, con independencia de quién les acompañe cuando tengan la madurez suficiente y, en todo caso, cuando cuenten con más de catorce años de edad (07005481).

- Subdelegación del Gobierno en Granada

Recomendación sobre el contenido de las resoluciones de devolución de extranjeros que se dicten de forma individual.

Un letrado de una entidad no gubernamental se dirigió a la Institución manifestando su oposición al internamiento de una menor de cuatro años de edad, llegada en patera a las costas de Motril (Granada) junto a los adultos que decían ser sus padres. Realizadas las oportunas averiguaciones, no constaba respecto a la menor de edad la realización de trámite alguno tendente a la verificación de su filiación. Resulta por tanto cuestionable que se acordara, no sólo el internamiento en un centro de internamiento de extranjeros (CIE) sino su devolución al país del que parecían ser originarios los adultos. Asimismo se constató que en el caso de llegada de menores acompañados de adultos no se da cuenta al Ministerio Fiscal. Por ello, se ha recomendado: 1) Que se impartan las instrucciones necesarias a fin de que las resoluciones que acuerden la devolución de un extranjero sean dictadas de forma individual, motivando de forma suficiente la elección del plazo de prohibición de entrada previsto en el artículo 58.6 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. 2) Que cuando en la interceptación de una embarcación que pretenda acceder irregularmente a territorio nacional se encuentren menores de edad, y no se pueda establecer la filiación de los mismos, se proceda a dar

cuenta inmediata al Ministerio Fiscal, con independencia de que los mismos se encuentren acompañados por adultos (08019815).

- Dirección Insular de la Administración General del Estado en Ibiza-Formentera

Recomendación sobre medidas tendentes a mejorar la gestión de los expedientes de extranjería.

Varias organizaciones no gubernamentales formularon queja sobre la situación de la Dirección Insular del Gobierno en Ibiza, así como el deficiente estado en que se encontraba la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía en Eivissa, tras lo cual se giraron visitas a ambas dependencias. Como resultado de las actuaciones realizadas, se ha recomendado mejorar la información a los ciudadanos sobre las competencias de dicho organismo en materia de extranjería; que se alcancen acuerdos con las distintas administraciones de las islas a fin de evitar en lo posible la comparecencia personal del solicitante; que se graben de forma inmediata en la correspondiente aplicación informática todos los expedientes cuya tramitación corresponda a la citada Dirección Insular, incluidos los de reagrupación familiar (08005855).

1.1.1.7. Ministerio de Trabajo e Inmigración

- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)

Recomendación sobre notificaciones administrativas en el apartado de correos.

La Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social informó a un residente en una zona alejada del núcleo urbano más cercano de que, al no contar con reparto postal domiciliario, no podía

recibir notificaciones, por lo que se recomendó al Instituto Nacional de la Seguridad Social la posibilidad de que las notificaciones administrativas se hiciesen en un apartado de correos, donde se deja el aviso y existe constancia fehaciente de su recepción al recoger el destinatario la misma en las Oficinas de Correos, siempre que los ciudadanos indiquen éstos como dirección a efectos de notificaciones (08013195).

1.1.1.8. Ministerio de Vivienda

- Secretaría General Técnica

Recomendación sobre modificaciones del decreto regulador de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

Se recomendó a la Administración concernida que se regule con mayor detalle el trámite del pago de la renta básica de emancipación, fijándose un plazo para que sea efectivo, y que se informe de que se puede pedir el interés de demora así como una indemnización de daños y perjuicios. Para que se fije un plazo para dictar la resolución provisional de la renta básica de emancipación, y que se tenga por solicitada la resolución definitiva cuando se aporte el contrato de arrendamiento de la vivienda antes de dictarse la resolución provisional (08013008).

Recomendación sobre los requisitos exigidos a los beneficiarios de la renta básica de emancipación.

Sobre esta cuestión, se recomendó a la Administración concernida que, para tramitar una modificación de las condiciones que motivaron el reconocimiento de la renta básica de emancipación de los jóvenes, únicamente se exija la presentación de aquellos documentos y datos que acrediten que el beneficiario sigue cumpliendo con lo dispuesto para ese requisito en el Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se

regula la renta básica de emancipación de los jóvenes. No se deberían aportar de nuevo los documentos referentes a cualquiera de las otras condiciones que no hayan sufrido ninguna modificación, toda vez que ya obran en poder de la Administración y están actualizados por permanecer invariables (08019819).

Recomendación sobre el contenido de la información facilitada a los solicitantes de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

Sobre este particular se recomendó a la citada Administración que se informe a los jóvenes que reciben estas ayudas para pagar los alquileres de sus viviendas de que, al ser ello una subvención pública y suponer un ingreso patrimonial, adquieren la obligación de tener que presentar la declaración del IRPF en el año siguiente en la que también se deberán incluir las cantidades percibidas, ya que si no lo hacen dejarán de cobrar esa renta por no estar al día en sus obligaciones fiscales (09012233).

1.1.2. Administración autonómica

1.1.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía

- Consejería para la Igualdad y Bienestar Social

Recomendación sobre revisión del procedimiento de comunicación a los servicios policiales de la mayoría de edad de los menores extranjeros no acompañados.

El interesado denunciaba las prácticas seguidas por el centro en el que se encontraba acogido de comunicar a los servicios policiales la fecha en la que los menores extranjeros tutelados van a abandonar el centro por alcanzar la mayoría de edad. En su caso el día que cumplía la mayoría de

edad se personaron en el centro funcionarios policiales que le trasladaron a comisaría para abrirle un procedimiento de expulsión, pese a tener en trámite una solicitud de residencia y estar plenamente identificado. La tardía resolución acordando el desamparo había impedido que el interesado contara con la correspondiente autorización de residencia, ya que fue solicitada sólo unos días antes de que alcanzara la mayoría de edad. Por ello, se ha recomendado que se modifique el protocolo seguido por los centros para que en la información que transmitan a la autoridad gubernativa incluyan la situación administrativa de cada uno de los menores, especificándose además el tiempo de tutela de cada uno de ellos, así como si van a ser incluidos en un programa para mayores de edad; todo ello con el fin de que el cumplimiento del principio de colaboración entre administraciones no ocasione perjuicios innecesarios o tenga efectos desproporcionados (09004228).

1.1.2.2. Comunidad Autónoma de Canarias

- Consejería de Sanidad

Recomendación sobre la necesidad de eliminar las demoras en la realización de estudios electromiográficos.

Se recomendó a la Administración de referencia que redujese la extraordinaria demora en la realización de estudios electromiográficos en el Servicio de Cirugía, Ortopedia y Traumatología del Complejo Hospitalario Materno Insular de Las Palmas de Gran Canaria, y estableciese criterios uniformes en relación con la información periódica que se debe facilitar a los pacientes sobre las patologías y tiempos de espera que les afectan en cada caso (08016938).

1.1.2.3. Comunidad de Castilla y León

- Consejería de Agricultura y Ganadería

Recomendación sobre subvenciones para la ecoagricultura.

La ubicación de una explotación agrícola entre dos comunidades autónomas daba lugar a la denegación sistemática de una parte de la ayuda por parte de la Junta de Castilla y León. Por ello se recomendó que se procediese a revisar y modificar las órdenes de la Consejería de Agricultura y Ganadería en todo lo que fuesen contrarias a la normativa estatal y comunitaria referida a subvenciones y ayudas a la producción agraria compatible con el medio ambiente, que considera competente para tramitar las solicitudes a la comunidad autónoma donde si sitúe la mayor parte de la explotación (0305417).

1.1.2.4. Comunidad Autónoma de Galicia

- Universidad de A Coruña

Recomendación sobre la adecuación de los actos administrativos a las normas previstas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Con motivo de una demora de casi dos años para resolver un recurso de alzada se recomendó al Rector, como máxima autoridad de dicha universidad, que en lo sucesivo la Universidad de A Coruña, como entidad de derecho público con personalidad jurídica propia, someta su actividad a las normas recogidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, siempre que ejerza potestades administrativas (07011093).

1.1.2.5. Comunidad de Madrid

- Consejería de Educación

Recomendación sobre adopción de medidas dirigidas a corregir la situación de desequilibrio existente en la distribución del alumnado con necesidades específicas de compensación educativa.

Datos aportados por la Administración educativa madrileña confirmaron la muy desigual distribución del alumnado de origen inmigrante con necesidad específica de apoyo educativo entre los distintos colegios, públicos y privados concertados, ubicados en determinada zona de la localidad de Alcorcón (Madrid). La situación existente había sido abordada mediante la aplicación de medidas de reducción en un 20 por 100 del número de alumnos por aula, que autoriza la normativa reguladora de las actuaciones de compensación educativa en centros docentes sostenidos con fondos públicos, así como mediante la aplicación en el centro de un "Plan de atención a la diversidad" en el que se contempla la organización en el mismo de las concretas actuaciones de compensación educativa, previstas para abordar las necesidades específicas del repetido alumnado.

Esta Institución, que valoró muy positivamente las medidas adoptadas, entendió sin embargo que, dado que los elevados porcentajes de alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo no se daban por igual en todos los centros docentes de la zona, sino que afectaban sólo a algunos de dichos centros, la situación existente no resultaba compatible con el principio de equilibrio en la distribución del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, que se deduce del artículo 87 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Para obtener la adecuada y equilibrada escolarización del referido alumnado, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, en el apartado 2 del precepto ya indicado contempla de forma expresa mecanismos, a cuya aplicación en procesos

de admisión anteriores o previsiones de utilización en sucesivos procedimientos de adjudicación de plazas no se hacía referencia alguna en el informe emitido por la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, por lo que se consideró preciso recomendar a la misma que cursase instrucciones para que en lo sucesivo se aplicasen las medidas de reserva de plazas y/o ampliación del número de alumnos por aula, que se contemplan en dichos preceptos, que permitan corregir paulatinamente las situaciones de desequilibrio en la distribución del alumnado con necesidades específicas en materia de apoyo educativo, existente en los centros de la zona mencionada (08006828).

- Consejería de Sanidad

Recomendación sobre la conveniencia de adoptar las medidas pertinentes para reducir la extraordinaria demora en el ingreso de pacientes con trastornos mentales en centros de media y larga estancia.

Compareció ante esta Institución un ciudadano cuyo hijo, diagnosticado de esquizofrenia y tras numerosos internamientos de corta duración en distintos centros de salud mental, había sido atendido por distintos especialistas médicos que emitieron un informe recomendando el internamiento del paciente en un centro de larga estancia, indicación que se calificó como de prioridad extrema.

Iniciada la oportuna investigación, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid manifestó que el referido ingreso del paciente estaba condicionado a la "disponibilidad de plazas vacantes", sin efectuar mención alguna a las previsiones existentes respecto a dicho ingreso. Solicitada ampliación del informe emitido, y dado que el paciente continuaba en lista de espera para acceder a una plaza en un centro de larga estancia, se formuló a dicha Administración una recomendación para que adoptara las medidas pertinentes y tendentes a reducir la extraordinaria demora en el ingreso de pacientes con trastornos mentales

en centros de media y larga estancia en la Comunidad de Madrid (08021581).

Recomendación sobre aplicación de la técnica "fecundación in vitro".

Con motivo de la comparecencia ante esta Institución de una ciudadana que había sido incluida en lista de espera de la Unidad de Reproducción Asistida del Hospital Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares (Madrid), para ser sometida a la técnica de "fecundación in vitro", y posteriormente excluida de dicho tratamiento, al considerar los especialistas de la mencionada unidad que las parejas que ya tenían un hijo no podían ser sometidas a tratamiento de fertilidad. No pudiendo compartir esta Institución el criterio sustentado por la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, se formuló a dicho organismo una recomendación a fin de que la técnica de "fecundación in vitro" se facilite a todas aquellas personas que tengan problemas de fertilidad y reúnan las condiciones establecidas en la ley sobre técnicas de reproducción humana asistida (08019746).

1.1.2.6. Región de Murcia

- Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

Recomendación sobre acoso laboral.

La pretensión del promotor de esta queja se refiere a una presunta situación de persecución laboral, que concreta, esencialmente, en una falta de asignación de tareas desde hace varios años. En consecuencia, se ha recomendado a la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Región de Murcia que, de acuerdo con las facultades otorgadas a la Inspección General de Servicios por el Decreto de la Consejería de Presidencia 43/1997, de 27 de junio, en cuanto a las

funciones y atribuciones asignadas a ese órgano de control, se acuerde llevar a cabo una inspección de la actuación denunciada, sobre una posible falta de asignación de tareas de trabajo y de ocupación efectiva del promotor de la queja y, de determinarse su existencia y falta de fundamento jurídico, se delimiten las responsabilidades a las que hubiere lugar, a través de los procedimientos legalmente establecidos, bien acordando la realización de una inspección extraordinaria de las consignadas en el apartado 3.b) del artículo 7º de la norma indicada o en el apartado 4º del mismo precepto, o bien mediante los mecanismos de actuación que se entiendan más adecuados (07008030).

1.1.2.7. Comunidad Autónoma del País Vasco

- Universidad del País Vasco

Recomendación sobre repetición de las pruebas de acceso por vía distinta de la modalidad cursada en el bachillerato.

En virtud de la interpretación dada al Real Decreto 1640/1999, de 22 de octubre, por el que se regula la prueba de acceso a estudios universitarios, la Universidad del País Vasco impide a un alumno repetir las pruebas de acceso por vía distinta de la realizada en bachillerato y en las pruebas que ya superó. Sin embargo la normativa reguladora no lo impide expresamente, por lo que consultado el Ministerio de Ciencia e Innovación acerca de la interpretación más acorde, se recomendó al Rector de la Universidad del País Vasco que asuma el criterio manifestado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, favorable a permitir a los estudiantes examinarse en las pruebas de acceso que se convoquen en el curso académico 2009-2010 por la mencionada universidad de las materias vinculadas con las enseñazas que pretendan cursar, aunque no se correspondan con las de la modalidad de bachillerato cursado (08007734).

1.1.3. Administración local

1.1.3.1. Ayuntamiento de Algete (Madrid)

Recomendación sobre la necesidad de respetar las bases de las convocatorias de procesos selectivos.

A través de una queja, se tuvo conocimiento de que el Ayuntamiento de Algete (Madrid) había procedido a la anulación de, al menos, siete procesos selectivos de personal funcionario, una vez aprobadas y publicadas las correspondientes bases y convocatorias y habiendo finalizado el plazo de presentación de instancias. De igual forma se había procedido en las convocatorias correspondientes a personal laboral. El Defensor del Pueblo hizo saber a la citada Corporación que si la Administración oferta empleo público a los ciudadanos, cuando existen vacantes presupuestariamente dotadas, está adquiriendo un compromiso que le obliga a llevar a efecto lo previamente ofertado y publicado, pues dicho acto administrativo no es una mera facultad, sino una norma de obligado cumplimiento. A la vista de la situación que se había producido, se recomendó al Ayuntamiento que adoptase las medidas necesarias para que las modificaciones, anulaciones, revocaciones o cualquier acto que afecte a las bases que han de regir los procesos selectivos de personal se realicen con sujeción estricta a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08010853).

1.1.3.2. Ayuntamiento de Antequera (Málaga)

Recomendación sobre la reglamentación concerniente a la peatonalización de calles y los derechos de los residentes en el municipio.

Las dificultades de ciudadanos residentes en Antequera en determinadas calles para acceder hasta la puerta de su domicilio con un vehículo, por necesitarlo para carga y descarga o situaciones extraordinarias, motivó que se considerase necesario recomendar que se tramite con la mayor celeridad la reforma de la reglamentación concerniente a la peatonalización de calles, incluyendo en la misma la previsión de que los residentes puedan acceder con vehículo hasta las puertas de sus domicilios, cuando necesiten acercar o recoger a personas con movilidad reducida que pretendan visitarles o cuando necesiten acercar al mismo cargas pesadas, como equipajes, compras voluminosas o piezas de mobiliario menor, sin tener que tramitar burocráticamente la solicitud para satisfacer tales necesidades (08016173).

1.1.3.3. Ayuntamiento de Bullas (Murcia)

Recomendación sobre asignación de complementos específicos.

Con motivo de una queja presentada por un colegio profesional, sobre la desproporción de las retribuciones previstas en la relación de puestos de trabajo, particularmente en cuanto al complemento específico asignado a los funcionarios con habilitación de carácter nacional, se recomendó al Ayuntamiento de Bullas (Murcia) que la asignación de los distintos complementos específicos se realice sobre la base de una valoración motivada de cada puesto de trabajo, atendiendo a sus singulares circunstancias de dificultad técnica, dedicación, responsabilidad, incompatibilidad, peligrosidad o penosidad (08002887).

1.1.3.4. Ayuntamiento de Cudillero (Asturias)

Recomendación sobre motivación y contenido mínimo de las declaraciones de impacto ambiental.

Las declaraciones de impacto ambiental que dicte esa Consejería deben incluir de forma expresa, y al menos sucinta, todas aquellas valoraciones -y sus razones- esenciales para justificar la inviabilidad o viabilidad de un proyecto y que tienen lugar a lo largo del proceso de evaluación de impacto ambiental (como mínimo, un resumen del estudio de alternativas, de la justificación del emplazamiento y del resultado del estudio de las alegaciones), describiendo de manera ordenada y sistemática todos los impactos y todas las medidas correctoras correspondientes, así como las condiciones impuestas por la Administración ambiental, no bastando con incluir sólo estas últimas (07015247).

1.1.3.5. Ayuntamiento de Cuenca

Recomendación sobre publicidad de las convocatorias.

Con motivo de una queja, en la que se ponía de manifiesto el desacuerdo del promotor con la falta de información en la página web del Ayuntamiento de Cuenca sobre los procedimientos de selección que esa entidad local lleva a cabo, se inició una investigación, en el curso de la cual se comunicó al citado Ayuntamiento que esta Institución considera que la legislación vigente no establece la obligación de hacer públicas las convocatorias de los procesos selectivos en la página web, ni de anunciarlas por Internet. La publicidad a través de Internet tiene el carácter de complementaria de la que se realiza a través de los boletines oficiales y de los tablones de anuncios, no teniendo valor oficial, salvo que se haga constar expresamente esta circunstancia en las bases de la

convocatoria. Por ello, se recomendó al Ayuntamiento de Cuenca que valorase la oportunidad de incluir, en adelante, en las bases de las convocatorias de los distintos procesos selectivos que convocase, un apartado, en el que se expresase si la publicidad de las bases y, en su caso, de los distintos actos que integran el procedimiento selectivo, a través de su página web, tenía carácter oficial o meramente complementario, conforme al principio de eficacia, recogido en el artículo 103.1 de la Constitución, y al de publicidad, y como medio de reforzar la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad, en el acceso al empleo público, recogidos en el artículo 23.2 (08016727).

1.1.3.6. Ayuntamiento de Cullera (Valencia)

Recomendación sobre la manera de investigar las denuncias policiales contra infracciones no presenciadas directamente por los agentes de la Policía local.

Como consecuencia de la investigación de una queja se constató que se había puesto una sanción por destrucción de mobiliario urbano a unos jóvenes, cuyo comportamiento no había sido presenciado por los agentes de la Policía local, sino que se supuso que eran los autores por no hallarse otro grupo en las inmediaciones. Considerando que esta decisión afectaba a la presunción de inocencia de los afectados, además de realizarse la sugerencia de revocación de la sanción, se consideró necesario recomendar que todas las denuncias policiales que se refieran a infracciones administrativas que no hayan sido personalmente presenciadas por los agentes denunciantes, se refuercen por cuantos medios de prueba puedan ser aportados como refrendo de la denuncia, en particular las declaraciones de los testigos presenciales (08011685).

1.1.3.7. Ayuntamiento de Getafe (Madrid)

Recomendación sobre el derecho de los compradores de viviendas de la Empresa Municipal del Suelo y la Vivienda de Getafe (EMSV) a reclamar indemnización por el incumplimiento de las obligaciones de ésta.

Se recomendó al Ayuntamiento concernido que en los contratos de compraventa de las viviendas de la EMSV, correspondientes a los documentos de reserva suscritos, se incluya alguna estipulación en la que se contemple el derecho del comprador a reclamar daños y perjuicios de la Empresa Municipal del Suelo y la Vivienda de Getafe ante el incumplimiento de sus obligaciones como promotora y vendedora, cuando no se concediese la cédula de calificación definitiva para la promoción y en el caso de que ésta se entregase con determinado retraso, añadiendo los datos que permitan a la parte compradora tener un conocimiento aproximado de la fecha de entrega de la promoción. Asimismo, se recomendó que iguales estipulaciones se incluyan en lo sucesivo en los documentos de reserva de vivienda o contratos similares, que son en definitiva precontratos bilaterales de compraventa (08017633).

1.1.3.8. Ayuntamiento de Isla Cristina (Huelva)

Recomendación sobre la elaboración de las bases de los procesos selectivos.

Una ciudadana se dirigió al Defensor del Pueblo manifestando que se había presentado a una plaza de auxiliar administrativo, en un proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Isla Cristina (Huelva) para la contratación temporal de un trabajador social y de un auxiliar administrativo, destinados a la puesta en marcha de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia y que, transcurridos seis meses

desde la finalización del proceso, no se habían publicado las listas oficiales de adjudicatarios ni, en consecuencia, se les había dado posesión de sus puestos. Se recibió un primer informe del Ayuntamiento al respecto, comunicando que, como no se habían recibido las subvenciones con las que se contaba para la provisión de estas plazas, debido a un malentendido entre la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento sobre la cuantía de los créditos, se había resuelto suspender las contrataciones y, por tanto, no culminar la fase final del proceso selectivo convocado.

A la vista de este informe, se recordó a la citada Corporación que, cuando se aprueba una oferta de empleo, la misma tiene fuerza vinculante para la Administración convocante, por lo que, una vez publicada, no puede volverse atrás dejándola sin efecto, ya que, si la Administración oferta empleo público a los ciudadanos mediante este instrumento, está adquiriendo un compromiso de obligado cumplimiento. En consecuencia, se recomendó al Ayuntamiento de Isla Cristina (Huelva) que, en adelante, adopte las medidas que sean necesarias en el ejercicio de las potestades que tiene atribuidas por el artículo 4.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local, para que las modificaciones, anulaciones, revocaciones o cualquier acto que afecte a las bases que han de regir los procesos selectivos de personal se realicen con sujeción estricta a las normas de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08015632).

1.1.3.9. Ayuntamiento de Madrid

Recomendación sobre el cumplimiento del deber de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido.

Se recomendó que el Ayuntamiento cumpla en el futuro con la máxima diligencia sus funciones urbanísticas de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido (07001677).

Recomendación sobre la comprobación de abono de la tasa y disposición de distintivo de residente antes de tramitar procedimientos sancionadores relativos al estacionamiento regulado en la ciudad de Madrid.

Pudo comprobarse, a través de una queja, que algunos procedimientos sancionadores por estacionar sin distintivo que lo autorice en zona de estacionamiento regulado se tramitan sin comprobar si el propietario del vehículo ha abonado la tasa para estacionar en la zona en la que ha sido denunciado, comprobación que evitaría tramitar innecesariamente los correspondientes procedimientos sancionadores, por lo que se consideró conveniente recomendar que, en la tramitación de los procedimientos sancionadores por estacionar sin distintivo que lo autorice en zona de estacionamiento regulado, se compruebe previamente a la notificación de la denuncia si el interesado ha abonado la tasa para estacionar en la zona en la que fue denunciado, evitando tramitar innecesariamente los correspondientes procedimientos sancionadores y librando a los ciudadanos afectados de las molestias y perjuicios derivados de dicha tramitación (07036247).

Recomendación sobre el carácter abusivo de la cláusula que impone al comprador de viviendas de promoción pública de subrogarse en los préstamos contratados para la construcción.

En relación con esta cuestión se recomendó que, en lo sucesivo, la empresa municipal promotora de viviendas protegidas del citado Ayuntamiento haga constar en los contratos de compraventa que la subrogación en el préstamo bancario mediante el que se ha verificado la construcción, se ha producido sabiendo el comprador que no tenía

obligación de subrogarse y que podía haber concertado un préstamo por él mismo (08011100).

Recomendación sobre la procedencia de informar a los interesados de las causas de revisión de los servicios de ayuda a domicilio para personas mayores o con discapacidad.

La Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid comunicó a todos los distritos del municipio que se iba a proceder a la revisión de los expedientes, a fin de dar prioridad a los casos más graves y a la atención personal frente a la doméstica; pero como quiera que dicha revisión de los expedientes se efectuó sin notificación a los interesados y sin facilitarles medio alguno de alegación o defensa de sus derechos, el Defensor del Pueblo estimó la conveniencia de formular al Ayuntamiento de la capital una recomendación, a fin de que se informe a los interesados de las causas que dieron lugar a la revisión del servicio, tal como exige la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08018631).

Recomendación sobre el cumplimiento de las ordenanzas en relación con ruidos molestos.

En esta materia, se recomendó al Ayuntamiento concernido que, cuando un ciudadano llame a la Policía municipal reclamando su presencia en su domicilio, a fin de que se compruebe con los elementos técnicos necesarios si la acción que esté produciendo un vecino suyo vulnera lo dispuesto en las ordenanzas municipales, se efectúe esa visita con la mayor celeridad posible ya que, cuanto más se tarde, más difícil será verificar la existencia de la infracción denunciada y más probable será que esa actuación que pudiera ser molesta e irregular quede impune (09000761).

1.1.3.10. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)

Recomendación sobre la obligada aplicación de la normativa vigente a las transgresiones del orden urbanístico.

Se recomendó al antedicho Ayuntamiento que reaccione eficazmente ante la transgresión del orden urbanístico, que dicte y notifique, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en sus procedimientos, y que sus unidades y departamentos actúen coordinadamente (07019202).

1.1.3.11. Ayuntamiento de Ogíjares (Granada)

Recomendación sobre realización de altas y bajas y cualquier otro movimiento padronal en términos acordes con la regulación contenida en la legislación vigente en materia de régimen local.

La tramitación efectuada a instancias de una ciudadana española residente en el extranjero que, según señalaba, había sido injustificadamente dada de baja del Censo de Españoles Residentes Ausentes (CERA) en el que figuraba desde las fechas de septiembre de 2003 en las que inició su estancia en Francia, permitió contrastar que el mencionado Ayuntamiento, último en el que la interesada tuvo fijado su domicilio en España, no procedió, como es preceptivo, a dar de baja del padrón municipal a la interesada a raíz de la comunicación de la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral del alta de la misma en el CERA. De la misma tramitación se desprende, de otra parte, que el propio Ayuntamiento remitió a la mencionada Delegación Provincial, en octubre de 2006, comunicación de modificación de datos padronales de la interesada, en la que se hacía constar el alta de la misma en el padrón municipal por cambio de su domicilio a la localidad, y esto aunque la interesada aseguraba haber residido ininterrumpidamente en Francia desde septiembre de 2003 hasta la fecha de formulación de su

queja, en el año 2008, y de que el Ayuntamiento, al que se ha requerido insistentemente para su aportación, no disponía de soporte documental alguno que justificase la comunicación de modificación mencionada. Ello dio lugar a la baja de la reclamante en el CERA que le impidió ejercitar su derecho de sufragio en las elecciones generales y al Parlamento de Andalucía, que tuvieron lugar en marzo de 2008.

La forma de actuación del Ayuntamiento pareció vulnerar previsiones de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local y del vigente Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el reglamento de población y demarcación territorial de las entidades locales, dirigidas a garantizar la adecuación a la realidad de los datos que constan en los padrones municipales, de manera que cumplan eficazmente su misión de instrumento de planificación, y dado que los mismos constituyen la base para la elaboración del censo electoral, el traslado a este último de los datos incorrectos que sobre el domicilio de la reclamante obran en aquel, afectó indebidamente al ejercicio por la interesada de su derecho de sufragio. Las conclusiones anteriores han llevado al Defensor del Pueblo a recomendar al Ayuntamiento que en lo sucesivo proceda a la realización de modificaciones padronales en términos adecuados a la disposición legal y reglamentaria mencionadas, de forma que el padrón municipal concuerde con la realidad, con la prontitud que hace posible su actual sistema de actualización permanente, y que cumpla así las finalidades, entre otras las derivadas de su carácter de documento base, para la elaboración del censo electoral que tiene atribuidas (08002149).

1.1.3.12. Ayuntamiento de Valencia

Recomendación sobre la manera de investigar la responsabilidad disciplinaria de los agentes de la Policía municipal en el Ayuntamiento de Valencia.

La necesidad de que se investigue la responsabilidad disciplinaria de los agentes de la Policía municipal de la manera más objetiva posible, aportando cuantos medios de prueba sea factible obtener, motivó que se formulara la recomendación de que cuando los ciudadanos denuncien, en vía administrativa, las presuntas irregularidades o incorrecciones de trato en que hubiesen podido incurrir agentes locales de ese Ayuntamiento, las investigaciones que se lleven a cabo no se limiten a recoger las versiones de los hechos proporcionadas por los agentes, sino que incorporen cuantos testimonios y demás medios de prueba se puedan recabar para refrendo de una u otra versión de los hechos (08022957).

1.1.3.13. Ayuntamiento de Zamora

Recomendación sobre litigio en relación con la titularidad pública o privada de una calle.

Comparecieron dos hermanas que se quejaban por la negativa del Ayuntamiento de Zamora de expedirles una certificación de que el pasaje de una calle en la que se encuentra su domicilio era de titularidad privada y destinada a calle particular. Negativa basada en la inclusión de dicho pasaje en el Inventario de bienes municipales como bien demanial sin constar en título de adquisición. Se recomendó que se procediera a solucionar la contradicción existente respecto de la titularidad del pasaje en cuestión y que se expidiera a las promotoras de la queja la certificación solicitada respecto de dicha titularidad (08019566).

1.1.3.14. Cabildo Insular de Fuerteventura (Las Palmas)

Recomendación sobre el reforzamiento del control de los proyectos educativos individualizados de dos centros de menores extranjeros.

En el curso de las habituales actuaciones de inspección que esta Institución realiza, se visitaron en el año 2008 los centros de atención a menores no acompañados (CAMES) de Fuerteventura, denominados Playa Blanca y Hondura. Durante la visita se tuvo ocasión de conocer las quejas formuladas por el personal educativo y por los propios menores, detectándose, asimismo, importantes deficiencias en la atención educativa que reciben los menores acogidos por la escasez de medios personales con la que están dotados los centros, así como la falta de una preparación profesional específica de gran parte del personal educativo. La presente investigación concluyó con la formulación de las siguientes recomendaciones: 1. Que se refuerce el control de los proyectos educativos individualizados por parte de los técnicos del servicio de protección de menores del Cabildo Insular. 2. Que se aumente la periodicidad de los cursos de formación que se imparten al personal educativo de los centros de menores, orientando su contenido en función de las características de los usuarios. 3. Que las dos instalaciones sean consideradas recursos independientes, nombrando al frente de cada uno de ellos a un responsable, con el perfil técnico adecuado (07030695).

1.1.4. Varias administraciones

- Ministerio de Justicia y Consejería de Justicia y Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Granada.

Se dirigieron sendas recomendaciones al Ministro de Justicia y a la Consejera de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, para que se adecue la plantilla del Registro Civil de Granada a la carga real de trabajo que soporta, dotando a ese Registro del número de

funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable (09007802).

- Ministerio de Justicia y Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil Único de Madrid.

Como consecuencia de múltiples quejas presentadas por ciudadanos que manifiestan su disconformidad con la actuación y el servicio que presta el Registro Civil Único de Madrid, fundamentalmente sobre demoras en la tramitación y resolución de los expedientes, y sobre las esperas que han de soportar los ciudadanos para realizar gestiones ordinarias debido a la avalancha de demandantes de los servicios del registro, se efectuaron sendas recomendaciones al Ministro de Justicia y al Consejero de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, para que se adecue la plantilla del Registro Civil Único de Madrid a la carga real de trabajo que soporta, dotando a ese registro del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable (09004818).

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Torrejón de Ardoz (Madrid).

Se dirigieron sendas recomendaciones al Ministro de Justicia y al Consejero de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid para que se adecue la plantilla del Registro Civil de Torrejón de Ardoz a la carga real de trabajo que soporta, dotando a ese registro del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y

tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable (09004370).

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Alcalá de Henares (Madrid).

Se dirigieron sendas recomendaciones al Ministro de Justicia y al Consejero de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, para que se adecue la plantilla del Registro Civil de Alcalá de Henares a la carga real de trabajo que soporta, dotando a ese registro del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable (09004371).

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Parla (Madrid).

Se dirigieron sendas recomendaciones al Ministro de Justicia y al Consejero de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, para que se adecue la plantilla del Registro Civil de Parla a la carga real de trabajo que soporta, dotando a ese registro del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable (09013150).

- Ministerio de Justicia y Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Valencia.

Con ocasión de una queja sobre las demoras en la instrucción de un expediente previo a la celebración del matrimonio, se abrió una

investigación en la que se constató que para realizar el trámite de audiencia reservada se estaba citando a los interesados para ocho meses después de la solicitud. La Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana, informó de que resultaba imposible señalar una fecha anterior, porque el número de expedientes matrimoniales registrados diariamente en ese registro es muy elevado, se señalan tres días a la semana para la práctica de audiencias reservadas dentro de la tramitación de los expedientes para contraer matrimonio, y cada día de señalamiento se realizan entre veinte o treinta actas reservadas. Los señalamientos siguen el orden riguroso que determina la fecha de entrada del expediente. Por ello, se dirigieron sendas recomendaciones al Ministerio de Justicia, y a la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana, para que, sin perjuicio de los acuerdos que se puedan adoptar por la Comisión Permanente, creada en el seno de la Conferencia Sectorial en materia de Administración de Justicia, en su reunión de 5 de diciembre de 2008, para la mejora del funcionamiento de los registros civiles, en la que estarán presentes todas las comunidades autónomas, y en tanto se crea este órgano, se tomen las medidas pertinentes para que al Registro Civil Único de Valencia se le dote de una plantilla suficiente, que le permita asumir la carga de trabajo que tiene y pueda tramitar y dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos en un tiempo razonable y dentro de los plazos previstos legalmente (08012902).

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Elche (Alicante).

Se dirigieron sendas recomendaciones al Ministro de Justicia y a la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana, para que se adecue la plantilla del Registro Civil de Elche a la carga real de trabajo que soporta, dotando a ese registro del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y

tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable (09002051).

1.1.5. Otros

1.1.5.1. Colegio de Procuradores de Málaga

Recomendación sobre la adecuación de los actos administrativos a las normas previstas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Junta de Gobierno del Colegio de Procuradores de Málaga acordó el archivo de un expediente, incoado contra la actuación del procurador, no haciéndose mención alguna a las circunstancias tenidas en cuenta para adoptar el citado acuerdo, incumpliéndose con ello, de manera notoria, lo establecido en los artículos 54 y 89 de la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sobre el deber de motivación de las resoluciones, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho y sobre el respeto del principio de congruencia. En consecuencia se formuló una recomendación al Presidente del Colegio para que, por parte de esa Corporación, se adopten las medidas oportunas para que todos los expedientes que se tramiten y las resoluciones que en ellos se dicten, se adecuen a los requisitos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (07021273).

1.2. Recomendaciones rechazadas

1.2.1. Administración General del Estado

1.2.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

- Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares

Recomendación sobre supresión de exigencias en la tramitación de visados para familiares de ciudadanos de la Unión Europea.

Compareció ante esta Institución un ciudadano que planteaba las dificultades que había tenido para obtener información sobre los documentos que debía presentar su esposa cubana para la obtención del visado de entrada en régimen comunitario. Entre los documentos exigidos figuraba un acta notarial de manifestaciones del cónyuge residente en España, expresando su deseo de que su cónyuge se reuniera con él. Tal exigencia somete a voluntad de una parte el hecho de la convivencia al tiempo que plantea dificultades a muchos ciudadanos, ya que algunos notarios consideran que debe reconducirse a la carta de invitación policial. En consecuencia, se recomendó la supresión de dicha exigencia (07026514).

Recomendación sobre la interpretación del término "incapacitados" de acuerdo con lo previsto en la Directiva 2003/86/CE del Consejo, de 22 de septiembre de 2003, sobre el derecho a la reagrupación familiar.

Se recibió en esta Institución la queja de una ciudadana ecuatoriana, madre de un hijo mayor de edad, con una discapacidad reconocida del 90 por 100, al que se denegó el visado de residencia por reagrupación familiar por considerar el Consulado que no quedaba acreditada su incapacidad legal aunque sí la incapacidad para el desarrollo de una actividad laboral. Realizada la oportuna investigación,

se ha recomendado que se impartan las instrucciones oportunas a fin de que el término "incapacitados" contenido en el artículo 17.1.b) de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, sea interpretado en su más sentido amplio y de manera acorde con lo previsto en la Directiva 2003/86/CE del Consejo, de 22 de septiembre de 2003, sobre el derecho a la reagrupación familiar (08002394).

- Instituto Cervantes

Recomendación sobre legitimación activa.

La Dirección del Instituto Cervantes consideró que el promotor de la queja, planteada por falta de contestación a una reclamación, carecía de la legitimación activa necesaria para que se tuviese que dar respuesta a su petición, puesto que, según se indicaba, se habría limitado a solicitar que se reconociera la existencia de irregularidades en el proceso de selección al que se refiere esta comparecencia y, asimismo, que se aceptase la supuesta irregularidad de la propia convocatoria. Esta resolución se basaba en que el afectado no había impugnado el resultado final de la selección, que había devenido firme. En consecuencia, se recomendó que se considerase al promotor de la queja titular de un interés legítimo y directo en el procedimiento, conforme con el artículo 31 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como a cualquier ciudadano participante en un procedimiento de selección de personal de ese Instituto, que tenga un interés que vaya más allá de la mera observancia de la legalidad, al haberse considerado perjudicado, de manera directa, por una actuación relacionada con la convocatoria y con las bases que la rigen y, por tanto, pueda verse beneficiado, potencialmente, por la resolución o acto administrativo que se derive de aquellas (08010051).

1.2.1.2. Ministerio de Economía y Hacienda

Recomendación sobre la tributación del justiprecio en el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF).

El artículo 49 de la Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa, declara exento de impuestos el precio de la expropiación, sin embargo la Agencia Tributaria interpreta que la alteración patrimonial que supone la expropiación forzosa está sujeta al Impuesto sobre la renta de las personas físicas, por lo que se ha recomendado la solución del desfase entre las normas y un tratamiento fiscal menos gravoso para el justiprecio, ya que se trata de una venta obligatoria (07036056).

- Agencia Estatal de Administración Tributaria

Recomendación sobre la tributación en el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF) de los inmuebles no susceptibles de uso.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria consideró sujeto a tributación en el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF) un inmueble construido no susceptible de uso por razones urbanísticas al quedar fuera de ordenación, a pesar de que el artículo 85 de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas dispone: "Cuando se trate de inmuebles en construcción y en los supuestos en que, por razones urbanísticas, el inmueble no sea susceptible de uso, no se estimará renta alguna". Por lo que se recomendó una interpretación gramatical del precepto, señalando las razones urbanísticas que pueden dar lugar a que un inmueble no compute en la renta (07035359).

1.2.1.3. Ministerio de Fomento

- Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)

Recomendación sobre responsabilidad patrimonial por daños en una vivienda como consecuencia de las obras de construcción de una línea de alta velocidad.

Ante la reclamación efectuada por el interesado por los daños sufridos en su vivienda, ADIF reconoce que los mismos se han producido pero no se pronuncia sobre la cuantía de la indemnización ni sobre la responsabilidad patrimonial de la Administración Pública reclamada al considerar que, al amparo de lo previsto en el artículo 97.3 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, la responsabilidad corresponde a la mercantil contratista de las obras por los daños, derivados de la ejecución de las obras de construcción del tramo Sant Esteve Sesrovires-Martorell, de la línea de alta velocidad Madrid-Barcelona-Frontera Francesa.

Sin embargo esta Institución estima que la naturaleza puramente objetiva de la responsabilidad patrimonial, ajena a toda idea de culpabilidad, impide a la Administración, que actúa en la esfera de sus atribuciones para satisfacer un servicio público, desplazar la misma al contratista, mero ejecutor material, sin entrar en la eventual responsabilidad de este último, ello sin perjuicio de la acción de repetición de aquella contra esta. Hay que tener en cuenta que aunque la relación entre concesionario y perjudicado es una relación entre dos personas privadas, se aplica el régimen de responsabilidad administrativa en función de la titularidad pública de la actividad.

Por ello se recomendó que en futuros supuestos de reclamación de responsabilidad patrimonial que se planteen ante esa entidad pública, por

daños y perjuicios ocasionados a terceros que no tenga el deber jurídico de soportar como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, con independencia de que el sujeto causante de los mismos haya sido la Administración en ejercicio de sus facultades o la empresa concesionaria de la actividad administrativa de que se trate, se aplique la normativa que regula la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas con todas las garantías jurídicas que de la misma se deriven para el reclamante, de modo que la resolución del procedimiento o, en su caso, el acuerdo de terminación convencional se pronuncie no sólo sobre la existencia o no de la relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público y la lesión producida, sino también sobre la valoración del daño causado y la cuantía de la indemnización (08011585).

1.2.1.4. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

- Secretaría General Técnica

Recomendación sobre desaparición de la tarifa eléctrica nocturna.

La deficiente información sobre el cambio tarifario, junto a los perjuicios causados a los ciudadanos que creyeron en la bondad de la tarifa nocturna y se acogieron a ella haciendo la inversión necesaria para su funcionamiento y suscribieron un contrato, que ha sido rescindido unilateralmente por las compañías suministradoras, junto a la escasa atención que las compañías suministradoras estaban prestando, dio lugar a que se recomendase a la Secretaría General Técnica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en vista de la situación, y con el fin de paliar en alguna medida dichos perjuicios económicos, el estudio del establecimiento de alguna compensación que diese la oportunidad a los consumidores afectados de resarcirse por las pérdidas sufridas a consecuencia de la modificación de las tarifas eléctricas. Asimismo se

recomendó la concesión de un período transitorio más prolongado de prestación del servicio en condiciones similares, con el fin de adaptar la instalación eléctrica de sus hogares o negocios a la nueva tarifa de discriminación horaria (07030133).

1.2.1.5. Ministerio del Interior

- Secretaría General de Instituciones Penitenciarias

Recomendación sobre extinción de las escalas masculina y femenina del cuerpo de ayudantes.

A la vista de los problemas planteados en las quejas recibidas sobre la aplicación en los centros penitenciarios de la normativa de unificación de las escalas masculina y femenina del cuerpo de ayudantes, se iniciaron actuaciones con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, a la que se le hizo saber, en primer lugar, que en la investigación del Defensor del Pueblo no se trataba de cuestionar la determinación del legislador de unificar dichas escalas, a través de la disposición adicional trigésima de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, lo que, en todo caso, se consideraba positivo. Sin embargo, esta Institución estima que la configuración de un cuerpo único de ayudantes, sin diferenciación en el acceso o en el desempeño de los puestos, debe acompañarse de actuaciones dirigidas a que no se generen conflictos de intereses entre funcionarios y funcionarias y a evitar una merma de sus derechos, en cuanto a su carrera profesional, el mantenimiento en su puesto de trabajo, los conocimientos adquiridos y las aptitudes con las que se cuenta por razón de la especificidad de las funciones desarrolladas y de la experiencia adquirida.

En consecuencia, se recomendó a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que adoptase las medidas necesarias, con el

fin de asegurar que las funcionarias que aprobaron la oposición antes de la entrada en vigor de la extinción de las escalas masculina y femenina del cuerpo de ayudantes de Instituciones Penitenciarias, puedan conservar, de facto, el "estatus jurídico" del que gozaban entonces, que consiste en la garantía, para quienes así lo deseen, de no trabajar en contacto directo con internos, sin que ello conlleve una disminución de las posibilidades de promoción en su carrera administrativa (09003031).

- Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil

Recomendación sobre modificación del protocolo de actuación ante la llegada de ciudadanos extranjeros acompañados de menores de edad españoles.

Una ciudadana española se quejaba de la denegación de entrada de la pareja de su hermano, de nacionalidad brasileña, a la que a pesar de tener un hijo español se la rechazó en frontera. Se inició la correspondiente investigación al objeto de conocer las comprobaciones que se realizan en frontera para averiguar la filiación del menor, así como si los funcionarios policiales que entrevistan al progenitor extranjero tienen orden de cerciorarse de que el otro progenitor u otro familiar se encuentran en España, antes de devolver al menor junto al ciudadano extranjero que no cumple las condiciones de entrada en territorio español.

La cuestión planteada en esta queja y en otras recibidas en la Institución de similar contenido, han llevado a recomendar que se impartan instrucciones a todos los puestos fronterizos para que en el control de entrada de ciudadanos extranjeros que vayan acompañados de menores de edad españoles y se acredite que son sus hijos, se tenga en cuenta la anterior circunstancia personal, a la hora de evaluar la conveniencia de proceder a la denegación de entrada de estos progenitores en territorio nacional. También se ha recomendado que, de considerarse finalmente posible adoptar dicha denegación, tal decisión se motive de

manera suficiente, teniendo en cuenta el derecho fundamental que asiste a todo ciudadano español de entrar en España, haciendo constar en todo caso en el expediente la presencia de un menor de edad español, así como la realización de gestiones efectuadas para conocer el paradero del otro progenitor. En caso de ser este progenitor localizado, que se le ofrezca, en el supuesto de resolverse la denegación de entrada del progenitor extranjero, la posibilidad de hacerse cargo del menor de edad antes de devolver al mismo junto a éste. Finalmente, que, en cualquier caso, se informe con carácter inmediato al Ministerio Fiscal de la presencia de un menor de edad español en la sala de rechazados del puesto fronterizo (08005165).

Recomendación para que se permita a los letrados reunirse reservadamente con sus defendidos con anterioridad a la celebración de la entrevista policial en el expediente de denegación de entrada.

Una queja, referida a la denegación de entrada en el Aeropuerto de Madrid-Barajas de dos ciudadanos chilenos, fue atendida por el servicio de guardia de la Institución. Con posterioridad, el letrado actuante se dirigió también al Defensor del Pueblo exponiendo su disconformidad con el procedimiento de elaboración y entrega del informe-propuesta que, en el marco de los procedimientos de denegación de entrada realizan los funcionarios policiales del puesto fronterizo; así como con el hecho de que se le impidiera mantener una conversación con sus defendidos con anterioridad a la entrevista policial. A la vista de ello, se recomendó a la Comisaría de Policía del puesto fronterizo de Madrid-Barajas que se permita a los letrados que así lo soliciten reunirse reservadamente con sus defendidos con anterioridad a la celebración de la entrevista policial (08008506).

- Dirección General de Tráfico

Recomendación sobre notificaciones administrativas en el apartado de correos.

La Dirección General de Tráfico informó a un residente en una zona alejada del núcleo urbano más cercano de que al no contar con reparto postal domiciliario, no podía recibir notificaciones, por lo que se recomendó a la mencionada Dirección General la posibilidad de que las notificaciones administrativas se hiciesen en un apartado de correos, donde se deja el aviso y existe constancia fehaciente de su recepción al recoger el destinatario la misma en las Oficinas de Correos, siempre que los ciudadanos indiquen éstos como dirección a efectos de notificaciones (08013195).

1.2.1.6. Ministerio de Justicia

Recomendación sobre redacción de los asientos del Registro Civil en la lengua propia de la comunidad autónoma en la que radique el registro civil.

Se inició una investigación por la denegación del Juzgado de Paz de Oleiros (A Coruña), de la inscripción de un matrimonio en lengua gallega, por cuanto los libros con que cuenta el Juzgado están formateados, únicamente, en castellano. Por ello, se dirigió una recomendación al Ministro de Justicia para que se adopten las medidas oportunas para proveer a los registros civiles, radicados en comunidades autónomas con lengua oficial propia distinta del castellano, de los medios materiales necesarios para hacer efectivo el derecho reconocido en la Ley 12/2005, de 22 de junio, por la que se modifica el artículo 23 de la Ley de 8 de junio de 1957, del Registro Civil (08018504).

- Secretaría de Estado de Justicia

Recomendación sobre el ámbito de aplicación del Estatuto Básico del Empleado Público.

La Secretaría de Estado de Justicia había resuelto negativamente la pretensión del interesado en esta queja de recibir el mismo tratamiento, en la consolidación de grado y en el conjunto de complementos retributivos que el establecido para quienes hubieran sido directores generales y otros cargos superiores de la Administración Pública, fundándose, esencialmente, en que ni la legislación específica de los secretarios judiciales, ni el reglamento orgánico del citado cuerpo, al que pertenece el promotor, hacen mención a esta cuestión. A juicio de esta Institución, el artículo 87.3 del Estatuto Básico del Empleado Público resuelve las dudas que podrían suscitarse sobre la redacción de la disposición adicional undécima, por lo que se considera que se debía reconocer el derecho solicitado a los funcionarios incluidos en el artículo 4 del citado estatuto básico y, en concreto, a los secretarios judiciales. Por ello, se recomendó a la Secretaría de Estado de Justicia que adoptase las medidas de proposición normativa o de ejecución reglamentaria necesarias para hacer efectivo lo dispuesto en el expresado artículo 87.3 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, para el personal con legislación específica propia que contempla el artículo 4 del citado texto legal y, en concreto, para el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia, de acuerdo con el ámbito de aplicación que contempla la disposición adicional undécima del mencionado estatuto (09006356).

1.2.1.7. Ministerio de la Presidencia

- Subsecretaría

Recomendación sobre las deducciones correspondientes a la dispensación de medicamentos de uso humano con cargo a las mutualidades de funcionarios.

El Real Decreto 2130/2008, de 26 de diciembre, por el que se regula el procedimiento para aplicar las deducciones correspondientes a la dispensación de medicamentos de uso humano con cargo a las mutualidades de funcionarios, carece de presupuesto habilitante al crear nuevas deducciones aplicables a la facturación de medicamentos con cargo a fondos públicos mediante una norma que no cuenta con rango suficiente, además en las normas reguladoras de estas deducciones se hace referencia a la aprobación de un procedimiento para aplicar la escala de deducciones no la creación de una nueva escala de deducción; el principio de seguridad jurídica se ve afectado por la contradicción que supone la aprobación del Real Decreto 2180/2008, de 26 de diciembre, unos meses más tarde de la aprobación del Real Decreto 823/2008, de 16 de mayo; la existencia de dos escalas de deducciones diferentes cuya aplicación únicamente viene justificada en función del sujeto activo del pago, aunque los pagos mismos se efectúen todos con fondos públicos afecta al principio de igualdad al no constar las razones que justifican la mayor deducción que tienen que soportar los farmacéuticos en este caso; y por último, las normas que establecen los descuentos en la facturación de los medicamentos financiados con fondos públicos como es que el cálculo de la facturación mensual se efectúa sobre el precio de venta al público más el IVA, medida que únicamente busca el acceso a la cuantía que constituye la base de los descuentos más fácilmente.

Las anteriores razones dieron lugar a que se recomendase a la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia la adopción de una medida que permita la adaptación del Real Decreto 2130/2008, de 26 de diciembre, a los principios constitucionales y de acuerdo con las previsiones del sector se establezca una única escala de deducciones en la facturación global de los medicamentos que se financian con fondos

públicos. Del mismo modo se recomendó que la medida que se adopte tenga en cuenta la neutralidad del IVA y las cantidades que se tomen como base para aplicar los descuentos sean IVA excluido (09002176).

1.2.1.8. Varios departamentos ministeriales

- Ministerio de Justicia y Ministerio del Interior

Recomendaciones sobre prestación de asistencia social post penitenciaria en España a los españoles que han cumplido su condena en prisiones extranjeras, en iguales condiciones que los que han cumplido la condena en España.

Se dirigieron sendas recomendaciones al Ministro de Justicia y al Ministro del Interior para que se estudiare la posibilidad de reformar la Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 190/1996 de 9 de febrero, con el objeto de contemplar en su articulado las condiciones para la resocialización del español que, habiendo cumplido su condena en el extranjero, necesita acceder al mismo sistema de ayudas, beneficios y seguimiento pospenitenciario de los que dispone un liberado en territorio nacional (08021545).

1.2.2. Administración autonómica

1.2.2.1. Comunidad de Castilla y León

- Consejería de Educación

Recomendación sobre dotación a un colegio público del auxiliar técnico educativo necesario para el desarrollo educativo e integración escolar de determinado alumno.

En el supuesto planteado el dictamen de escolarización de un alumno de tres años afectado por el síndrome de Down determinaba que el mismo debía ser escolarizado en régimen de integración en un centro ordinario, y disponer de la atención de profesores especialistas de audición y lenguaje y de pedagogía terapéutica, y con la asistencia de un auxiliar técnico educativo que le asistiese entretanto se producía la consolidación por el mismo de hábitos de higiene, lo que requiere un período de tiempo más prolongado en niños afectados por el mencionado síndrome. A pesar de que, a la vista del citado dictamen se emitió propuesta de escolarización en un centro determinado, por ser el que mejor se adecuaba a las necesidades específicas del alumno, por la Dirección Provincial de la Consejería de Educación competente, no se dotó al mismo del auxiliar técnico educativo que precisaba, situación ante la que la madre es requerida de forma prácticamente diaria por el centro docente para que efectuase cambios de vestuario a su hijo o atendiera al alumno en otras necesidades.

Esta Institución, considerando todo lo anterior, y a la vista de prescripciones de la normativa reglamentaria de aplicación en materia de determinación de las proporciones de profesores/alumnos en la atención de los alumnos con necesidades educativas especiales, que autoriza a las administraciones educativas a establecer proporciones distintas de las contempladas con carácter general en atención a la especificidad de las necesidades educativas de los alumnos, recomendó a la Consejería de Educación, de la Junta de Castilla y León, la dotación al centro docente del auxiliar técnico educativo contemplado en el dictamen de escolarización del alumno (08018669).

1.2.2.2. Comunidad de Madrid

- Consejería de Educación

Recomendación relativa a la atención higiénica y cambios de vestuario a alumnos de educación infantil.

En diciembre del año 2006 el Defensor del Pueblo recomendó a la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, que se dictasen las instrucciones precisas y se adoptasen cuantas iniciativas resultaran necesarias para que, de manera inmediata, los colegios públicos que escolarizasen a alumnos de segundo ciclo de educación infantil prestasen a éstos, en todos los casos, la atención higiénica y relacionada con los cambios de vestuario que pudieran precisar durante su estancia en los respectivos centros. Pese al reconocimiento de la obligación y a la aceptación expresa de la recomendación efectuada por el Defensor del Pueblo, las instrucciones demandadas seguían sin dictarse en abril de 2009, habiendo sido inútiles las sucesivas comunicaciones remitidas por esta Institución a la Consejería para lograr este objetivo. Para lograr la puesta en práctica de la recomendación aceptada se remitió un nuevo escrito a la Consejería de Educación, de la Comunidad de Madrid, en el que se reiteraba la misma y se solicitaba información concreta sobre las medidas complementarias puestas en marcha a lo largo de estos años (06017488).

Recomendación sobre difusión de los resultados de las pruebas de conocimientos y destrezas indispensables.

La formulación de una queja relativa a la forma en que la Consejería había difundido los resultados de la citada prueba, que se realizó en el año 2008 a los alumnos de sexto curso de educación primaria en el marco y con las finalidades de evaluación del sistema educativo, definidas en el artículo 140 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación

(LOE), dio lugar a la intervención del Defensor del Pueblo ante el departamento de educación madrileño, por entenderse que tal forma de difusión llevaba a la utilización de los resultados para finalidades ajenas a las pretendidas por la citada Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, expresamente excluidas en el apartado primero del precepto legal mencionado. Aunque la Consejería de Educación no aporta al Defensor del Pueblo la información solicitada respecto de los términos precisos en que los resultados de dicha prueba fueron hechos públicos por aquélla, el hecho constatable de que los medios de comunicación habían podido utilizar los datos difundidos para establecer clasificaciones entre los centros docentes, permitió a esta Institución concluir que la Administración educativa madrileña no había cumplido adecuadamente con previsiones reglamentarias contenidas en la Orden 1579/2008, de 11 de abril, por las que se dictan instrucciones relativas a la celebración de las citadas pruebas que, con la finalidad de impedir las formas de utilización de los resultados derivados de las mismas, vedadas por el ya mencionado artículo 140 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, contemplan la aplicación de los mecanismos necesarios en la celebración de las pruebas para anonimizar centros y alumnos, y encomendar a la consejería la custodia de dichos resultados. En razón de todo ello se recomendó a la consejería que en lo sucesivo adoptase las medidas oportunas, tanto en la realización de pruebas de evaluación externa o de diagnóstico como en la custodia y difusión de sus resultados, para evitar que puedan elaborarse clasificaciones de centros docentes (09000788).

1.2.3. Administración local

1.2.3.1. Ayuntamiento de Bilbao

Recomendación sobre la validez de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.

Con el fin de mejorar los derechos de las personas con discapacidad, con respecto al aparcamiento de sus vehículos en la ciudad de Bilbao, se consideró necesario recomendar que se valore la oportunidad de modificar el criterio seguido por la Jefatura de la Sección de Multas de ese Ayuntamiento, de no reconocer la validez de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad cuando se aparque en la zona de estacionamiento regulado, si no se cumple con las exigencias derivadas de lo previsto en el régimen excepcional de vehículos de personas con discapacidad de la Ordenanza de tráfico y aparcamiento del Ayuntamiento de Bilbao (08018466).

1.2.3.2. Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid)

Recomendación sobre modificación de la Ordenanza reguladora de las ayudas por nacimiento y manutención de menores de tres años del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

Como consecuencia de una queja presentada por una ciudadana, se pudo constatar que uno de los requisitos para poder ser beneficiario de las ayudas es que todos los miembros de la unidad familiar deberán estar al corriente de pago en los tributos y restantes ingresos de derecho público municipales en el momento de presentar la correspondiente solicitud; entendiendo por unidad familiar el conjunto de personas relacionadas en el libro de familia, no teniendo en cuenta, por tanto, el criterio establecido al respecto en la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, única norma que da un concepto legal de unidad familiar y que contempla los nuevos modelos de familia existentes (09007700).

1.2.3.3. Ayuntamiento de Ceutí (Murcia)

Recomendación sobre la aprobación de la relación de puestos de trabajo.

A través de una queja, se tuvo conocimiento de la inexistencia de una relación de puestos de trabajo en el Ayuntamiento de Ceutí (Murcia). En el informe remitido por la Corporación municipal sobre esta cuestión, se mantenía que la citada relación de puestos de trabajo no es el único instrumento organizativo legal de las entidades locales y que la normativa básica estatal permite estructurar la organización a través de estas relaciones o de otro instrumento similar. Por esta razón, el citado Ayuntamiento afirmaba que el Pleno municipal había aprobado un catálogo de puestos de trabajo que, junto a la plantilla de personal, constituían los dos instrumentos organizativos del personal municipal. A la vista de estas manifestaciones, se procedió a trasladar al Ayuntamiento de Ceutí el criterio de esta Institución al respecto y se le recomendó que, previos los trámites y estudios que fuera necesario realizar, el Pleno de esa Corporación local procediera a aprobar la relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento, instrumento imprescindible para la organización de su estructura interna (08013324).

1.2.3.4. Ayuntamiento de Espinosa de los Monteros (Burgos)

Recomendación para que se faciliten al promotor de la queja, concejal del Ayuntamiento, copia de las actas de la Junta de Gobierno local.

La decisión de no facilitarle las actas de la Junta de Gobierno se adoptó, al parecer, por el uso indebido que de ellas hacía el promotor de la queja al divulgar su contenido incluso infringiendo el deber legal de guardar reserva respecto de determinados asuntos. Se recomendó al Ayuntamiento que se deje sin efecto el Acuerdo al que se refiere la queja y

se proceda a facilitar al Concejal promotor de la misma las actas de la Junta de Gobierno municipal, y ello sin perjuicio de la posibilidad de adoptar, en su caso, las medidas sancionadoras previstas legalmente para los supuestos de utilización indebida de la información facilitada (09002878).

1.2.3.5. Ayuntamiento de Madrid

Recomendación sobre insuficiencia de plazas de aparcamiento para residentes en la zona de estacionamiento regulado (SER) de Madrid.

La zona SER tiene dos tipos de plazas, las verdes y las azules, y los residentes en la misma, que pagan una tasa por utilización privativa del dominio público, únicamente pueden estacionar el vehículo autorizado en las plazas verdes, que resultan insuficientes para todos los vehículos de la misma zona, por lo que se recomendó al Ayuntamiento de Madrid la modificación de la Ordenanza que regula la tasa por estacionamiento de vehículos en determinadas zonas de la capital y de la delimitación de la Zona de Estacionamiento Regulado para permitir a los residentes el aparcamiento en las plazas verdes y azules indiscriminadamente (07032519).

Recomendación sobre la manera de investigar la responsabilidad disciplinaria de los agentes de la Policía municipal.

La necesidad de que se investigue la responsabilidad disciplinaria de los agentes de la Policía municipal de la manera más objetiva posible, aportando cuantos medios de prueba sea factible obtener, motivó que se formulara la recomendación de que se investigue la responsabilidad disciplinaria en que, eventualmente, hubiesen podido incurrir los agentes cuando sean denunciados por los ciudadanos, no limitando la investigación a recabar la versión de los hechos proporcionada por

aquellos y aportando diligentemente cuantos otros medios de prueba, para confirmar o refutar una u otra versión, puedan encontrarse (08009544).

1.2.3.6. Ayuntamiento de Ponferrada (León)

Recomendación sobre acreditación de la minusvalía para el reconocimiento de beneficios fiscales en el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.

El Ayuntamiento de Ponferrada considera que la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, y el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad, no tiene efectos en materia tributaria, y exige que se aporte el correspondiente certificado emitido por la Consejería de Asuntos Sociales de la Junta de Castilla y León, cuando dicho Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, se dictó para que la normativa afectada por la ley fuese homogénea y obliga a todas las administraciones públicas, por lo que se recomendó la modificación de la Ordenanza fiscal reguladora del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, para considerar adecuadamente acreditada la minusvalía mediante la resolución o certificación del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) que reconozca la condición de pensionista por incapacidad permanente total absoluta o gran invalidez (08023477).

1.2.3.7. Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (Madrid)

Recomendación sobre baremación de los servicios prestados.

Analizados los argumentos expuestos por la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (Madrid), respecto a los

criterios de valoración de los servicios prestados en un proceso selectivo convocado por dicha Corporación, esta Institución consideró que se podían haber producido desigualdades referidas a los principios de mérito y capacidad, al aplicar los criterios previstos en la citada convocatoria, ya que se otorgaba el doble de puntuación por el desempeño de puestos de auxiliar administrativo en el Ayuntamiento convocante que por haber realizado la misma función en cualquier otra Administración Pública. Diferenciación que se había realizado, a nuestro juicio, sin fundamento que justificase ese trato desigual. En consecuencia, se recomendó que en las bases de las convocatorias de procesos selectivos, al establecer la baremación de los servicios prestados dentro de la fase de concurso, no se prime injustificadamente el desempeño de estas funciones en puestos de la propia Administración convocante (09005804).

1.2.4. Varias administraciones

- Ministerio de Justicia y Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior de la Comunidad Autónoma de Aragón

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Zaragoza.

Se dirigieron sendas recomendaciones al Ministro de Justicia y al Consejero del Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior de la Comunidad Autónoma de Aragón para que se adecue la plantilla del Registro Civil de Zaragoza a la carga real de trabajo que soporta, dotando a ese registro del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable (09001053).

1.3. Recomendaciones pendientes

1.3.1. Administración General del Estado

1.3.1.1. Ministerio de Economía y Hacienda

- Secretaría de Hacienda y Presupuestos

Recomendación sobre liquidación por impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana en compraventa con pérdida patrimonial.

La adquisición de una vivienda en marzo de 2007 en Torrevieja (Alicante) cuando los precios de los inmuebles estaban en su máximo propició que un ciudadano que no podía hacer frente a sus obligaciones financieras derivadas de la adquisición se viera obligado a vender la vivienda. Aunque el precio de la compra era un 50 por 100 superior al de la venta, el Ayuntamiento le giró la liquidación de plusvalía. Tras la venta y la liquidación del impuesto, aún subsistía una parte del crédito, por lo que el ciudadano se sentía frustrado por considerar que se le cobraba una plusvalía a pesar de que lo que había experimentado era una minusvalía en la operación.

A pesar de que se habían aplicado las previsiones legales, ya que la base del impuesto es el valor catastral, y éste había sido objeto de modificación en Torrevieja, en el período de dos años desde la compra, el mercado inmobiliario había corregido a la baja los valores del año 2007. De hecho, el valor que reflejaba el Catastro podría vulnerar el artículo 23.2 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, cuando establece que el valor catastral de los inmuebles no podrá superar el valor de mercado, entendiendo por tal el precio más probable por el cual podría venderse, entre partes independientes, un inmueble libre de cargas. Por

otro lado, el hecho de que el impuesto no grave una plusvalía real, sino el valor del terreno, a efectos administrativos, en el momento de la transmisión, supone, de acuerdo con la regulación actual del impuesto, la imposibilidad real de que el sujeto pasivo pueda aportar prueba en contra, lo que significa, de facto, una vulneración de los principios fundamentales en materia tributaria recogidos en el artículo 31 de la Constitución Española. Esta prevalencia de una regulación jurídica sobre la verdad material impone una obligación tributaria sin respeto a la capacidad económica que puede llegar a tener, debido a la regulación del tipo máximo aplicable, efectos confiscatorios.

Por lo expuesto, se consideró oportuno recomendar a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos que se estudiase una posible modificación del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, tendente a incorporar un coeficiente de flexibilización en el impuesto, en relación con aquellas situaciones en las que el sujeto pasivo pueda probar que no ha existido realmente una plusvalía, para lo cual se solicita la valoración de diferentes sistemas y posibilidades alternativas (09012603).

1.3.1.2. Ministerio de Educación

- Secretaría General de Universidades

Recomendación sobre homologación de los títulos extranjeros de arquitecto.

Las Escuelas Superiores de Arquitectura de las universidades públicas españolas vienen exigiendo la realización de un proyecto fin de carrera a todos los titulados extranjeros en trámite de homologación por el Ministerio de Educación para certificar que han superado los requisitos formativos complementarios previos a la homologación, aunque las resoluciones ministeriales no lo exijan, lo que supone una infracción de

las previsiones normativas aplicables. En consecuencia, se recomendó al Secretario General de Universidades: 1º) que se recuerde a las Escuelas Técnicas Superiores de Arquitectura su deber legal de exigir para la emisión del correspondiente certificado acreditativo única y exclusivamente la superación de los requisitos formativos complementarios determinados en las resoluciones dictadas por el Ministerio de Educación, respetando los términos precisos de tales resoluciones y sin la incorporación de exigencias adicionales; 2º) que las resoluciones de homologación condicionadas a la previa superación de requisitos formativos complementarios detallen de modo posible las carencias de formación detectadas, la forma o formas a través de las cuales cabe adquirir esa formación, su carácter alternativo o complementario y la indicación expresa en cada caso de si es exigible la realización de un proyecto o trabajo práctico del carácter del que hasta ahora se viene exigiendo, especialmente cuando los requisitos formativos complementarios consistan en la superación de una prueba de aptitud (07007314).

1.3.1.3. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

Recomendación sobre aplicación de sanciones a compañía instaladora de antenas de telefonía móvil.

Se recomendó a la Administración de referencia la incoación de un procedimiento sancionador a la operadora que instaló una antena de telefonía móvil, sin licencia municipal, por la posible comisión de infracciones medioambientales y urbanísticas en la ocupación de bienes sin título (08006768).

1.3.1.4. Ministerio del Interior

- Secretaría General de Instituciones Penitenciarias

Recomendación sobre la gestión de la demanda de atención médica en los centros penitenciarios.

Como consecuencia de una investigación relativa a la atención médica en el Centro Penitenciario de Algeciras (Cádiz), se consideró que se podía documentar mejor la demanda de atención médica en orden a detectar posibles deficiencias existentes y mejorar la prestación, por lo que se consideró conveniente recomendar que se establezca en el Centro Penitenciario de Algeciras, y en aquellos que se encuentren en una situación similar a tenor de lo señalado anteriormente, un sistema de gestión de la demanda de atención médica por el que quede constancia de la persona y fecha en que se solicita asistencia médica (0427757).

Recomendación sobre el uso de determinados productos de limpieza en las enfermerías de los centros penitenciarios.

Las especiales circunstancias que concurren en las enfermerías de los centros penitenciarios, donde existe habitualmente un elevado número de personas afectadas de enfermedad mental, aconseja la máxima precaución en la disponibilidad de la lejía dedicada a la limpieza, por lo que se consideró necesario recomendar que en las enfermerías de todos los centros penitenciarios gestionados por esa Administración, la lejía dedicada a la limpieza de las instalaciones sea utilizada por personal auxiliar de limpieza debidamente autorizado (0500019).

- Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil

Recomendación sobre movilidad por razones de salud.

Un funcionario del Cuerpo Nacional de Policía compareció ante el Defensor del Pueblo para mostrar su desacuerdo con la resolución adoptada por la División de Personal de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, por la que se le había denegado la solicitud de movilidad a determinada localidad, que el compareciente había presentado para poder atender a un familiar que se encontraba incapacitado judicialmente y cumplir así las obligaciones legales que le correspondían como tutor del mismo por nombramiento judicial. Esta Institución, al discrepar del criterio en el que se fundamentaba dicha resolución, recomendó a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil que, atendiendo al criterio expresado por el entonces Ministerio de Administraciones Públicas, en aquellos supuestos excepcionales en los que un funcionario sea tutor legal y base su solicitud de movilidad en motivos de salud de la persona sujeta a su tutela, cuando exista con ésta una situación de dependencia similar a la que se tiene con un hijo a cargo, se proceda a aplicar de forma analógica, de conformidad con el artículo 4 del Código Civil, el contenido del artículo 66 bis del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento general de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios y, por tanto, que el afectado por el ejercicio de la tutela legal pueda beneficiarse de la movilidad por razones de salud (08015313).

Recomendación sobre la forma de investigar las denuncias contra agentes de policía en incidentes con ciudadanos que conlleven el resultado de lesiones.

Las dificultades probatorias existentes en muchas ocasiones para la adecuada investigación de las denuncias presentadas contra agentes de policía en incidentes con ciudadanos (a veces existiendo "denuncias cruzadas") y con resultado de lesiones hicieron necesario formular la recomendación de que, cuando la actuación de agentes de policía sea objeto de denuncia a la que se acompañe parte médico de lesiones, se

investiguen los hechos integrando la investigación con cuantos medios de prueba estén disponibles y, entre otros, se actúe con la diligencia de recabar informe pericial acerca de las eventuales contusiones que puedan tener algunos de los agentes en puños, codos, rodillas u otras partes del cuerpo con las que se puedan originar lesiones y su compatibilidad con las lesiones del denunciante y una, u otra, de las versiones de los hechos enfrentadas ofrecidas por denunciantes y denunciados (09001019).

Recomendación sobre ayudas de acción social.

A través de una queja, se tuvo conocimiento de que la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil había denegado al interesado las ayudas económicas de apoyo a la educación comprendidas en el programa de Acción Social para el ejercicio correspondiente, al considerar que los beneficiarios, hijos de su mujer e integrantes de la unidad familiar, no eran hijos naturales suyos ni adoptados, ni se hallaban bajo su tutela o acogida. Esta Institución, que no compartía la citada argumentación, recomendó a la mencionada dirección general que revisase los criterios de acción social para aquellos supuestos en los que en la unidad familiar estén integrados hijos privativos del cónyuge que se encuentren a cargo del solicitante, a fin de que no se discrimine a estos menores, dado que la solución de estos casos no puede estar en función de las disponibilidades presupuestarias, sino que debe prevalecer un criterio jurídico cierto (09008475).

Recomendación para que no se solicite el internamiento de adultos acompañados de menores de edad en los centros de internamiento de extranjeros, en tanto no se adecuen módulos familiares específicos.

Se recibió en la Institución escrito de una asociación andaluza quejándose del protocolo que sigue la plantilla policial de Motril (Granada) cuando se intercepta una patera y denunciando las condiciones en las que permanecen los extranjeros hasta que son trasladados a un centro de

internamiento de extranjeros. También referían la llegada de bebés junto a sus padres.

Preocupa a esta Institución, y así se ha hecho constar a la Administración, la generalizada falta de adecuación de los centros de internamiento de extranjeros para albergar a menores de edad. El artículo 62.3 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, dispone un procedimiento específico para el ingreso de menores de edad en un centro de internamiento, haciendo referencia a la existencia de módulos que garanticen la adecuada convivencia familiar. Por ello, se ha recomendado a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras que, hasta tanto no se adecuen módulos familiares en los centros de internamiento y se garantice la contratación de trabajadores sociales en los mismos, no se solicite el internamiento en centros de adultos acompañados de menores de edad, derivándolos a centros de acogida humanitaria y adoptando, a fin de asegurar la posible ejecución de la resolución, en los casos de expulsión, otras de las medidas cautelares previstas en el artículo 61 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero (09001058).

- Dirección General de Tráfico

Recomendación sobre deficiencias en el sistema informático de la Dirección General de Tráfico.

En la investigación de una queja pudo constatarse que un ciudadano no había sido debidamente notificado en un expediente de tráfico, por las limitaciones impuestas por un campo informático que solo admite 26 posiciones de longitud para recoger el domicilio. Por tanto, se consideró necesario recomendar que se lleven a cabo las modificaciones necesarias para que el domicilio que se recoge en los registros de tráfico se corresponda con el domicilio real de los titulares sin que sean necesarias

abreviaturas o limitación de datos, impuestas por las limitaciones del campo, que induzcan a confusión o puedan determinar la frustración de las notificaciones que se intenten (09013759).

1.3.1.5. Ministerio de Justicia

Recomendación sobre el régimen de la responsabilidad de los menores de 14 años, por la comisión de hechos que revistan carácter de infracción penal.

El Defensor del Pueblo se muestra contrario a la modificación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, en el sentido de rebajar la edad mínima de 14 años para exigir responsabilidad de los menores por hechos delictivos y considera adecuado el régimen de responsabilidad previsto para dichos menores en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que constituye legislación supletoria de la de las comunidades autónomas con competencia en materia de asistencia social.

Sin embargo, lo que realmente preocupa al Defensor del Pueblo es la falta de concreción de las medidas aplicables a dichos menores de 14 años a las que hace referencia la citada Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, y su correcta o incorrecta aplicación por los poderes públicos competentes. Por ello dirigió una recomendación al Ministro de Justicia para que se tomare en consideración la creación de un grupo de trabajo compuesto por expertos, por si fuere necesario abordar una reforma legislativa que de respuesta a la problemática que plantea la falta de concreción de las medidas aplicables a los menores de 14 años que cometen actos delictivos en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (09013920).

Recomendación sobre la exigencia de la documentación requerida por el Ministerio de Justicia para acreditar la identidad ante el Registro Central de Penados y Rebeldes.

Se formuló una recomendación al Ministerio de Justicia para que en la información que ofrece sobre la documentación que hay que aportar para acreditar la identidad de un extranjero, que solicita un certificado de antecedentes penales o la cancelación de los mismos, se concreten los preceptos legales y reglamentarios en los que se sustenta tal exigencia (07030853).

Recomendación sobre la reforma de la normativa del Registro Civil.

Se dirigió una recomendación al Ministerio de Justicia para que la futura reforma de la normativa sobre registro civil incluya una modificación del Reglamento de la Ley del Registro Civil que recoja la posibilidad de enmendar errores, sirviéndose de las posibilidades que ofrece la informatización del Registro (09011888).

- Secretaría de Estado de Justicia

Recomendación sobre el funcionamiento del Registro Civil Central.

Continúan recibiéndose numerosas quejas, relativas al funcionamiento del Registro Civil Central, por la colas que se prolongan durante varias horas para que los usuarios sean atendidos, por excesivas dilaciones en practicar las inscripciones de nacimiento tras la obtención de la nacionalidad española o de una adopción internacional, y por las demoras en la inscripción de matrimonios o en la expedición de certificaciones, que en la mayoría de los casos resultan justificadas. Por ello, se dirigió una recomendación al Ministerio de Justicia, para que se adopten las medidas necesarias y se dote al Registro Civil Central de los

medios precisos para que pueda ofrecer y dar a los ciudadanos respuesta del servicio público que se le demanda en un tiempo razonable, acorde con una sociedad del siglo XXI y con sus avances tecnológicos (09002005).

Recomendación sobre el funcionamiento del Registro Civil de Manacor (Illes Balears)

Se dirigió una recomendación al Ministerio de Justicia para que se adecue la plantilla del Registro Civil de Manacor a la carga real de trabajo que soporta, dotando a ese Registro del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable (09019107).

1.3.1.6. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

- Confederación Hidrográfica del Júcar

Recomendación sobre el cálculo de las dotaciones de agua en las concesiones de abastecimiento a poblaciones.

Se recomendó a la Administración concernida reservar, al otorgar concesiones de agua para abastecimiento a localidades, la dotación máxima de agua necesaria si se desarrollara completamente la ordenación urbanística, asignando únicamente un volumen de agua en función de la población real (permanente y estacional) y su crecimiento vegetativo a corto plazo, sirviendo el procedimiento de revisión de las concesiones para ir aumentando progresivamente los caudales concedidos a medida que vaya aumentando de facto la población. Estos criterios han de plasmarse en la nueva Planificación Hidrológica de la Demarcación (9708529).

1.3.1.7. Ministerio de Sanidad y Política Social

- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)

Recomendación sobre resolución expresa y motivada.

La Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales no había contestado a un recurso de reposición, formulado contra la resolución por la que se había aprobado la lista definitiva de puntuaciones obtenidas por los aspirantes admitidos en el proceso selectivo para acceder a distintas categorías profesionales, recurso en el que no se había dictado resolución expresa, por entender que se podía dar por desestimado por silencio administrativo. Esta Institución comunicó al citado centro directivo su discrepancia con este criterio, ya que no queda al arbitrio de la Administración resolver, o no, un procedimiento, aunque por la propia naturaleza garantista de las normas de procedimiento y en defensa de los ciudadanos, se preveía la posibilidad de que un recurso, pasado el plazo fijado al efecto, pueda entenderse desestimado por silencio. En consecuencia, se recomendó que se adoptasen las medidas oportunas para que, en adelante, se dicte resolución expresa en los recursos formulados por los interesados, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, motivando el sentido de tal resolución, decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento, teniéndose en cuenta todos los efectos jurídicos que se debían haber derivado de la resolución indicada, incluida la habilitación del plazo correspondiente para la interposición de acciones tanto en vía administrativa, si procede, como en vía jurisdiccional (09008608).

1.3.1.8. Ministerio de Trabajo e Inmigración

- Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración

Recomendación sobre la información contenida en las estadísticas del Observatorio Permanente de la Inmigración.

Se inició por esta Institución una investigación sobre la actuación de un Consulado español que había denegado un visado por reagrupación familiar solicitado por la ascendiente de una residente legal. Una de las conclusiones extraídas de la investigación fue la inexistencia de datos estadísticos relativos al número de autorizaciones de residencia por reagrupación familiar a favor de ascendientes concedidas que se frustran por denegarse los visados por las oficinas consulares. Por otro lado, se constata también el problema expuesto por numerosos ciudadanos ante esta Institución, relativo a la contradictoria valoración de un mismo requisito por parte de dos organismos de la Administración General del Estado. Todo ello llevó a efectuar las siguientes recomendaciones: 1. Que se mejore la calidad de las estadísticas ofrecidas por el Observatorio Permanente de la Inmigración, de modo que sea posible obtener una información más desagregada. En concreto, deben establecerse mecanismos que aseguren el conocimiento de los procedimientos que se frustran, de forma que quepa cuantificar las causas de tal resultado y la incidencia que las mismas tienen en las diversas categorías de solicitantes que la legislación de extranjería contempla (por ejemplo, en reagrupación familiar, cónyuges, hijos menores, hijos mayores incapacitados, tutelados y ascendientes). 2. Que se clarifique el procedimiento establecido para la concesión de autorizaciones de residencia y visados por reagrupación familiar, artículos 42.2 y 43.3 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, delimitando de una forma más racional las competencias de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y las de los Consulados en la valoración de los requisitos exigidos (07028885).

1.3.1.9. Ministerio de Vivienda

- Secretaría General Técnica

Recomendación sobre la necesidad de evitar la acumulación de retrasos de la gestión de los justificantes del pago de los alquileres mediante el cargo en cuenta de los recibos domiciliados.

Sobre esta materia, se recomendó a la referenciada Administración la obligación de actuar de acuerdo con el principio de eficacia y adoptar todas las medidas precisas para que la comprobación automatizada por las entidades bancarias de los pagos de las rentas del alquiler a los arrendadores, mediante el sistema de cargo en cuenta de recibos domiciliados, entre en funcionamiento lo más pronto posible y no se demore más. Mientras tanto, de forma urgente, se debería destinar más personal a la unidad que tiene el cometido de comprobar y grabar manualmente que los beneficiarios de esta ayuda, que optaron por este sistema de pago, están al día en sus pagos al arrendador, hasta conseguir que desaparezca la acumulación de justificantes que se ha venido produciendo y el creciente retraso en efectuar los pagos de la renta básica (09011838).

1.3.2. Administración autonómica

1.3.2.1. Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha

- Consejería de Salud y Bienestar Social

Recomendación sobre la conveniencia de adoptar medidas para extremar la vigilancia y seguridad de los menores con trastornos de conducta acogidos en centros de protección.

El fallecimiento de una niña que se arrojó de un vehículo en marcha cuando era conducida al centro de menores Casa Joven, de Azuqueca de Henares (Guadalajara), gestionado por la Fundación Internacional O'Belén, cuyos informes acerca de su evolución y adaptación al centro denotaban un comportamiento depresivo prolongado, así como otros problemas de conducta, determinó la conveniencia de formular a la Consejería de Salud y Bienestar Social de Castilla-La Mancha una recomendación sobre la necesidad de extremar las medidas de vigilancia y seguridad de los menores acogidos en los centros de protección de dicha comunidad, especialmente en aquellos supuestos en los que estén diagnosticados de graves trastornos, o existan en su historia clínica antecedentes que puedan suponer un indicio de riesgo de autolisis. Si bien la Consejería no había respondido a la recomendación formulada por esta Institución al concluir el presente informe, procedió sin embargo, al cierre del referido centro Casa Joven, pocos días después de que se le remitiese la resolución del Defensor del Pueblo (09007398).

1.3.2.2. Comunidad de Castilla y León

- Consejería de Medio Ambiente

Recomendación sobre motivación y contenido mínimo de las declaraciones de impacto ambiental.

Las declaraciones de impacto ambiental que dicte esa Consejería deben incluir de forma expresa, y al menos sucinta, todas aquellas valoraciones -y sus razones- esenciales para justificar la inviabilidad o viabilidad de un proyecto que tienen lugar a lo largo del proceso de evaluación de impacto ambiental (al menos un resumen del estudio de alternativas, de la justificación del emplazamiento y del resultado del estudio de las alegaciones), describiendo de manera ordenada y sistemática todos los impactos y todas las medidas correctoras

correspondientes, así como las condiciones impuestas por la Administración ambiental, no bastando con incluir sólo estas últimas (07008469).

- Consejería de Sanidad

Recomendación sobre la conveniencia de adoptar las medidas oportunas que garanticen la asistencia sanitaria a la población.

La extraordinaria demora en el traslado de un paciente al centro hospitalario adecuado a la gravedad de su estado, que falleció tras un procedimiento quirúrgico, dio lugar a que se formulase una recomendación a la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León, sobre la importancia de prestar una atención lo más rápida posible en los supuestos de urgencia vital (08021295).

1.3.2.3. Comunidad Autónoma de Extremadura

- Consejería de Sanidad y Dependencia

Recomendación sobre resolución expresa.

Ante la falta de resolución del recurso de alzada formulado por una ciudadana, el Defensor del Pueblo hizo saber a la Consejería de Sanidad y Dependencia de la Junta de Extremadura su discrepancia por la citada falta de resolución expresa en el recurso de alzada planteado, puesto que no queda al arbitrio de la Administración la resolución de los recursos, sino que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común contempla la obligación de resolver expresamente todos los procedimientos y establece el sistema de recursos, tal como consta en la exposición de motivos de la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación

de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, con la finalidad de reforzar las garantías jurídicas de los ciudadanos frente a la actuación de la Administración. Por ello, se recomendó a la citada Consejería que, en adelante, dictase resolución expresa en los recursos formulados por los interesados, de conformidad con el artículo 42 y concordantes de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre (08020651).

- Universidad de Extremadura

Recomendación sobre los convenios para la organización de cursos para la expedición de títulos propios.

Cuando la organización de cursos que dan lugar a la expedición de un título propio recae sobre una entidad externa distinta de la universidad, no es infrecuente que se incumplan los términos y calendario de la impartición del curso, lo que puede ocasionar perjuicios a los alumnos matriculados. Con el fin de evitar uno de los supuestos así detectados en la Universidad de Extremadura, se recomendó a su Rector que los convenios que se suscriban con cualquier entidad jurídica externa, nacional o internacional, y en virtud de los cuales la organización de cursos que den lugar a la expedición de títulos propios de la Universidad de Extremadura recaiga sobre dicha entidad externa, contemplen expresamente las fórmulas que logren asegurar que el desarrollo académico del curso se ajustará al calendario de impartición acordado, así como a cualquier otro extremo relativo al seguimiento del curso previamente aprobado por dicha universidad (07036347).

1.3.2.4. Comunidad de Madrid

- Vicepresidencia

Recomendación sobre determinación de los órganos competentes para la iniciación, instrucción y resolución de los expedientes sancionadores por las infracciones tipificadas en 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.

El interesado denunciaba que la Administración había tardado más de un año en admitir a trámite su reclamación en materia de aplicación del régimen sancionador previsto en 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, dado que no estaba claro cuál era el órgano competente para tramitar los expedientes sancionadores por las infracciones tipificadas en dicha ley. En consecuencia, se recomendó a la Administración que determine los órganos competentes (07017521) .

- Consejería de Familia y Asuntos Sociales

Recomendación sobre la clarificación del concepto "oposición del menor" a su repatriación.

Un letrado compareció ante esta Institución para denunciar la situación de varios menores extranjeros tutelados por la Comunidad de Madrid. Los problemas planteados afectaban a la tramitación de sus autorizaciones de residencia, a la falta de respuesta a la solicitud de acogimiento familiar instado para algunos de estos menores; así como a deficiencias en el procedimiento de repatriación.

Al tiempo, se apreció que entre los criterios establecidos por el Grupo de Trabajo Regional de Menores Extranjeros no Acompañados para recomendar la documentación de menores tutelados que hubieran llegado a la mayoría de edad sin autorización de residencia, se incluía la mención a que "el interesado no se habrá opuesto a la ejecución de cualquier acuerdo de las Administraciones Públicas relacionado con su persona". La

generalidad de los términos se considera incompatible con el ejercicio de ciertos derechos, como, por ejemplo, el de acceso a la tutela judicial, por lo que se recomendó que se elimine tal previsión o, al menos, que se modifique su redacción a fin de clarificar qué debe entenderse por "oposición" del menor (06008132).

- Consejería de Presidencia, Justicia e Interior

Recomendación sobre las demoras en los reconocimientos médicos en la Clínica Médico-Forense de Madrid.

Con ocasión de una investigación iniciada tras una queja sobre los retrasos en la emisión de informes en la Sección de Traumatología de la Clínica Médico-Forense de Plaza de Castilla, de Madrid, se constató a través del director de dicha clínica, que efectivamente la Sección de Traumatología de esa clínica lleva un retraso de tres años en la emisión de informes debido a que es asistida solamente por un especialista cuando la plantilla idónea es de tres. La situación de esa sección y de las otras especialidades, había sido puesta reiteradamente en conocimiento de la Dirección General de Justicia de la Comunidad de Madrid, de la Ilma. Sra. Presidenta de la Audiencia Provincial, del Excmo. Sr. Presidente del Tribunal Superior de Justicia e, incluso, del Consejo General del Poder Judicial.

A la vista de lo anterior, se dirigió una recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, para que, a la mayor brevedad posible, se adoptaren las medidas oportunas para dotar a la Clínica Médico-Forense de Plaza de Castilla del personal especialista que se precisa en la Sección de Traumatología, así como en cualesquiera otras secciones que lo necesiten, y ello le permita contar con la plantilla idónea para dar respuesta en un tiempo razonable a los informes que jueces y tribunales les solicitan en el ejercicio de su función jurisdiccional (09007751).

- Dirección General de Vivienda y Rehabilitación

Recomendación sobre la calificación provisional de ampliación del número de plazas de garaje vinculadas a las viviendas.

Se recomendó a la Administración de referencia que no autorice modificaciones de las cédulas de calificación provisional de las viviendas con protección pública de la Comunidad de Madrid sometidas a la normativa anterior por las que se permita ampliar a dos las plazas de garaje vinculadas a las viviendas, cuando la solicitud se base en la necesidad de que las viviendas cuenten con dos plazas. Asimismo, se recomendó que en la información que se facilite sobre promociones de viviendas acogidas a la normativa vigente, en cuyas cédulas se incluya una plaza de garaje vinculada, se contemple la posibilidad de que se produzca la reseñada modificación, y que finalmente sean dos las plazas de garaje, incrementándose así la renta y precio de compraventa publicitados (09011401).

1.3.2.5. Comunitat Valenciana

- Consejería de Bienestar Social

Recomendación sobre la elaboración de un protocolo para poner en conocimiento del Cuerpo Nacional de Policía el ingreso de un menor extranjero no acompañado en el servicio de protección de menores.

Se recibió una queja de una organización que ayuda a los inmigrantes, solicitando la intervención urgente de la Institución ante la situación en la que se encontraban 18 personas nacionales de Ghana, que iban a ser expulsadas desde el Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid. En consecuencia, se giró visita al citado centro de internamiento,

al objeto de examinar los expedientes de los interesados. Tras el examen de la citada documentación, se pudo verificar que éstos habían sido conducidos por efectivos de la Policía local a un centro de acogida de menores en Valencia, habiendo permanecido allí varios meses, a pesar de que no existían antecedentes sobre la llegada de esas personas como menores de edad a territorio español.

Posteriormente, y tras la práctica de pruebas médicas, la Fiscalía concluyó que eran mayores de edad. Se iniciaron las pertinentes actuaciones al objeto de precisar el protocolo seguido para el ingreso de estas personas en el sistema de protección de menores valenciano, lo que llevó a esta Institución a recomendar que se dicten instrucciones dirigidas a los servicios provinciales de protección de menores a fin de que se establezca un protocolo específico por el que el ingreso de un menor extranjero no acompañado en el sistema de protección de menores sea puesto en conocimiento, de manera inmediata, de la Comisaría Provincial del Cuerpo Nacional de Policía que corresponda, haciendo constar, en la comunicación escrita que se dirija al citado organismo, que la misma se realiza a los efectos de lo previsto en el artículo 111.2 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (08014324).

Recomendación sobre criterios de aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Una de las cuestiones que más preocupa a los ciudadanos en materia de dependencia es la relativa a la fecha de efectos que ha de darse al reconocimiento de la prestación aprobada en cada Programa individual de atención. A este respecto, el Defensor del Pueblo mantiene un criterio discrepante con el de la Consejería de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana que condiciona el reconocimiento de los efectos retroactivos de

determinadas prestaciones al cumplimiento de la totalidad de los requisitos fijados en las resoluciones. Así, no es posible compartir el criterio de que un hijo o un cónyuge tengan que suscribir un contrato para cuidar a su familiar, o justificar el haberse dado de alta en cualquier régimen de la Seguridad Social a cargo de su familiar, tal como se exige en las resoluciones de la Consejería de la Comunitat Valenciana, cuando precisamente el referido parentesco es una causa expresa de exclusión para solicitar la afiliación a la Seguridad Social. Por ello, se formuló una recomendación a dicha Administración a fin de que reconozca las prestaciones económicas para la atención a los dependientes desde la fecha que establece la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, sin exigir al beneficiario que acredite previamente el alta en la Seguridad Social (09009344).

- Consejería de Sanidad

Recomendación sobre la conveniencia de dictar las instrucciones precisas en orden a la aplicación de la técnica "fecundación in vitro".

Una ciudadana manifestó que la Agencia Valenciana de Salud le había denegado la aplicación de la técnica de "fecundación in vitro", con fundamento en que "las parejas que ya tienen un hijo no pueden ser sometidas a tratamiento de fertilidad". Esta Institución no puede compartir, en modo alguno, la razón esgrimida por la Agencia Valenciana de Salud para justificar la exclusión de una prestación sanitaria que, a tenor de la legislación vigente, debe ser facilitada y financiada con cargo a la sanidad pública. Por ello, el Defensor del Pueblo formuló a la Administración valenciana una recomendación para que se aplique la técnica "fecundación in vitro" a todas las personas con problemas de fertilidad que reúnan las condiciones personales establecidas en la Ley 14/2006, de 26 de mayo, sobre técnicas de reproducción humana asistida (09010844).

1.3.3. Administración local

1.3.3.1. Ayuntamiento de Berriozar (Navarra)

Recomendación sobre la necesidad de acusar recibo de los escritos formulados por los ciudadanos.

La Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Berriozar (Navarra) justificó la falta de respuesta al escrito presentado por un ciudadano, en el hecho de que dicha Corporación entendió que el mismo no exigía una respuesta inmediata, sino que lo procedente era tener en cuenta las alegaciones formuladas como una opinión vecinal para futuras actuaciones. Esta Institución hizo saber al Consistorio que se podían entender sus alegaciones, pero que, en ningún caso, se podía justificar la falta de comunicación al interesado, al menos de la recepción del escrito, recomendándole que se dictasen las instrucciones oportunas para que por los órganos competentes se acuse recibo, con carácter general, de los escritos que se le formulen, a efectos de que los ciudadanos tengan constancia de que los mismos han sido efectivamente recibidos y de que se les va a dar la tramitación oportuna. Todo ello en aras de los principios de garantía y seguridad jurídica (08009001).

1.3.3.2. Ayuntamiento de Camargo (Cantabria)

Recomendación sobre nombramientos del personal interino.

El Ayuntamiento de Camargo no había convocado plazas de auxiliar administrativo desde el año 2003. Sin embargo, en este período había publicado convocatorias para constituir listas de reserva o bolsa de empleo para la contratación interina de auxiliares. A la vista de esta situación, se comunicó al citado Ayuntamiento que, si bien la designación de las vacantes que vayan a ser cubiertas por funcionarios de carrera se

encuadra en el derecho que corresponde a la Administración de organizar sus servicios, no hay que olvidar que los nombramientos de personal interino deben responder a necesidades extraordinarias y de carácter urgente, que han de estar justificadas.

En este sentido, la publicación de bolsas de interinos para las plazas de auxiliares administrativos que había venido realizando el Ayuntamiento, sin convocar, por el contrario, plazas fijas, podía crear en el ciudadano la sensación de que lo que se pretendía era la temporalidad en el empleo, cuando ésta debe ser siempre algo excepcional. En consecuencia, se recomendó al Ayuntamiento que procediera en adelante a realizar los nombramientos de personal interino con carácter provisional y sólo y exclusivamente por razones de urgencia o necesidad justificada y cuando se diera alguna de las circunstancias previstas en la ley (09001033).

1.3.3.3. Ayuntamiento de Cartagena (Murcia)

Recomendación sobre cumplimiento de lo establecido en el artículo 7.2 del Decreto de la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura y Agua de la Región de Murcia, de 30 de julio, de protección del medio ambiente frente al ruido.

Se recomendó al Ayuntamiento de referencia que incorpore, en el articulado de su ordenanza municipal, especificaciones concretas sobre el otorgamiento de licencias de apertura para actividades de discoteca en calles de pequeña anchura (0426116).

1.3.3.4. Ayuntamiento de Córdoba

Recomendación sobre la obligación de dictar resoluciones motivadas.

La denegación de una petición de ayuda de emergencia social dirigida al Ayuntamiento de Córdoba por una ciudadana que solicitó que se le notificase dicha denegación por escrito para tener conocimiento de los motivos y, en su caso, poder formular alegaciones, dio lugar a que se formulase al referido consistorio municipal una recomendación sobre la necesidad de dictar resoluciones motivadas en las que se informe a los interesados de las causas de denegación de sus solicitudes, tal como exige la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09010967).

1.3.3.5. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Recomendación sobre la investigación de denuncias contra agentes de la Policía local.

Con el objetivo de mejorar la investigación de denuncias contra agentes de la Policía local de Las Palmas de Gran Canaria se consideró necesario recomendar que, cuando se reciba la denuncia de algún ciudadano contra la actuación de agentes locales de ese Ayuntamiento, se investiguen los hechos sin limitar la investigación a recoger la versión de los agentes denunciados, integrando la investigación con cuantos testimonios, grabaciones de videovigilancia y demás medios de prueba puedan estar disponibles para refrendar o rebatir aquella (09002928).

1.3.3.6. Ayuntamiento de Madrid

Recomendación sobre el acceso de conductores a zonas de circulación restringida en la ciudad de Madrid.

Como consecuencia de la investigación de un caso concreto, en el que se constató que un ciudadano había sido sancionado en una zona de circulación restringida en la ciudad de Madrid, después de que hubiera intentado acceder a un aparcamiento público que se encontró "completo", se consideró necesario recomendar que, en atención a las consideraciones contenidas en el presente escrito, se valore la procedencia de arbitrar un sistema en el acceso a los aparcamientos públicos incluidos en zonas de circulación restringida que evite las sanciones a los conductores que, debido a la ocupación de dichos aparcamientos, deben circular provisionalmente por estas vías de circulación restringida e incurren en las infracciones previstas en la normativa en caso de no poder acceder a dichas instalaciones, debido a su nivel de ocupación (09011873).

Recomendación sobre los principios de tipicidad y presunción de inocencia en las conductas de tráfico sancionables.

Como consecuencia de la investigación de un caso concreto, en el que pudo observarse que una ciudadana había sido sancionada dos veces por el mismo hecho de tráfico, se consideró necesario recomendar que, conforme a las exigencias legales de tipicidad en la determinación de las conductas sancionables y de presunción favorable al presunto infractor en la interpretación y aplicación de las normas sancionadoras, no se interpreten como infracciones continuadas susceptibles de sucesivas sanciones las conductas que no hayan sido expresamente tipificadas como tales por la propia ley o normativa sancionadora (09012259).

1.3.3.7. Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife)

Recomendación sobre la responsabilidad disciplinaria de los agentes de la Policía local.

Con el fin de evitar la prescripción de la responsabilidad disciplinaria de agentes de la Policía local de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife), se consideró necesario recomendar que, cuando se inicien diligencias penales contra agentes de ese Ayuntamiento, se incoe expediente disciplinario y se deje en suspenso hasta la conclusión del proceso penal, evitando la prescripción de la responsabilidad administrativa (09002636).

1.3.3.8. Ayuntamiento de Santander

Recomendación sobre el cumplimiento del deber de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido.

Se recomendó al Ayuntamiento de referencia que, en el futuro, cumpla con la máxima diligencia el mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones municipales de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, actuando con la debida diligencia y evitando que las infracciones urbanísticas queden impunes (08006307).

1.3.3.9. Ayuntamiento de Valdemoro (Madrid)

Recomendación sobre la modificación de las normas que regulan las ayudas para el alquiler por jóvenes menores de 35 años.

A este respecto, se recomendó al Ayuntamiento concernido que se modifique la regulación de las ayudas para el alquiler por jóvenes menores de 35 años, de las viviendas ubicadas en ese municipio que se aprueben en los próximos años, así como los impresos de solicitud, para que no se tengan en cuenta las circunstancias socioeconómicas y personales de los otros cotitulares del contrato de arrendamiento que no presenten

solicitud, sino únicamente las del interesado. También se recomendó que se introduzcan normas que eviten situaciones injustas o abusivas (09005054).

1.3.3.10. Ayuntamiento de Vall de Gallinera (Alicante)

Recomendación sobre incoación de expedientes en materia de infracciones urbanísticas.

A este respecto se recomendó que, en el futuro, el Ayuntamiento reaccione eficazmente ante la transgresión del orden urbanístico y cumpla con la máxima diligencia el mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones municipales de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido y que, ante hechos que podrían ser constitutivos de una infracción urbanística, incoe el correspondiente procedimiento sancionador y ejerza la potestad sancionadora (08014441).

1.3.4. Varias administraciones

- Subsecretaría del Ministerio de Educación; Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Andalucía; Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de Aragón; Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias; Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de la Comunidad Autónoma de Canarias; Consejería de Educación de Cantabria; Consejería de Educación y Ciencia de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha; Consejería de Educación de la Comunidad de Castilla y León; Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Extremadura; Consejería de Educación y

Ordenación Universitaria de la Comunidad Autónoma de Galicia; Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears; Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid; Consejería de Educación, Formación y Empleo de la Región de Murcia; Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra; Departamento de Educación, Universidades e Investigación de la Comunidad Autónoma del País Vasco; Consejería de Educación, Cultura y Deporte de la Comunidad Autónoma de La Rioja y Consejería de Educación de la Comunitat Valenciana

Recomendaciones sobre conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

El problema inicial que ha dado lugar a esta investigación de oficio se refiere a las dificultades que el personal docente no universitario tiene para conciliar su vida personal y laboral, cuando accede a un destino definitivo a través de un concurso de traslados. Los informes recibidos de las distintas administraciones a las que afecta la expresada investigación se han hecho, sin embargo, eco de una problemática más amplia, que puede afectar a cualquier funcionario o funcionaria, en el curso de su vida profesional.

En este sentido, tanto la Administración central como algunas comunidades autónomas han mencionado la existencia de una serie de problemas relacionados con la movilidad y la necesidad de encontrar una solución a las dificultades planteadas, mediante la concesión de comisiones de servicio, por causas de índole social o de salud, por motivos humanitarios o por razón de violencia de género, pero esta Institución considera que, salvo este último supuesto, la vía de solución encontraría su máxima expresión a través del derecho a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

En consecuencia, se ha recomendado que, en el desarrollo reglamentario de las bases del régimen estatutario de la función pública docente no universitaria, en lo que respecta a los concursos de traslados de ámbito estatal, desde una interpretación abierta como la que contiene el artículo 57 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y sin menoscabo del reconocimiento de la antigüedad, mérito y capacidad, se incluyan supuestos de carácter reglado en las especificaciones a las que deben ajustarse los baremos de prioridades en la adjudicación de destinos, que faciliten el derecho a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los funcionarios docentes.

Igualmente, se ha recomendado que se adopten medidas de contenido normativo que faciliten la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los funcionarios docentes en otros procesos de movilidad, incorporando y concretando supuestos reglados de baremación en las comisiones de servicio y en los distintos procesos de provisión, para aquellas situaciones en las que sea necesario atender a las dificultades derivadas de la ocupación o asignación, provisional o definitiva, de plazas alejadas de la residencia habitual del funcionario con familiares dependientes a su cargo (09005566; 09005567; 09005569; 09005570; 09005571; 09005572; 09005573; 09005575; 09005576; 09005577; 09005578; 09005579; 09005580; 09005584; 09005588; 09005589; 09005591).

2. SUGERENCIAS

2.1. Sugerencias admitidas

2.1.1. Administración General del Estado

2.1.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

- Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares

Para que se revise el expediente de visado de reagrupación familiar a favor de un ascendiente, tramitado por el Consulado General en Quito (Ecuador), y se emita una nueva resolución que en caso de denegación especifique con claridad la justificación de esa decisión (06035498).

Para que se revoquen las resoluciones denegatorias de visados por reagrupación familiar de ascendientes, dictadas por el Consulado General en Quito y se concedan los visados solicitados (07015568).

Para que se verifique si el interesado tenía reconocido el derecho de residencia permanente en España en el momento de su salida del país y, en tal caso, se revise la resolución denegatoria de visado de estancia dictada por la oficina consular en Dakar (Senegal) (07034883).

Para que por el Consulado General en Lagos (Nigeria) se revise y completen las actuaciones de un visado de reagrupación familiar a favor de un cónyuge y, de no objetivarse motivos que permitan fundamentar la existencia de simulación, se conceda el visado solicitado (08002430).

Para que el Consulado General en Rabat (Marruecos) deje sin efecto las resoluciones denegatorias de los visados de reagrupación familiar solicitados por los hijos del interesado y proceda a concederlos (09011632).

- Instituto Cervantes

Sobre resolución expresa y motivada de la reclamación presentada por el interesado (08010051).

2.1.1.2. Ministerio de Defensa

- Secretaría de Estado de Defensa

Sobre el derecho a la localización, consulta y obtención de copias, por un ciudadano, del sumario de la causa militar seguida contra su abuelo materno durante la Guerra Civil (08001214).

- Subsecretaría

Sobre la necesidad de que se identifique al funcionario de este departamento ministerial que tramitó el procedimiento instado por el interesado, en cumplimiento del derecho reconocido a los ciudadanos por el artículo 35.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08016691).

2.1.1.3. Ministerio de Economía y Hacienda

- Gerencia Territorial del Catastro en Burgos

Sobre subsanación de la atribución errónea de la titularidad de unos inmuebles en la base de datos del Catastro, fijando como fecha de efectos la que corresponde con la declaración del alta del bien (07036119).

- Gerencia Territorial del Catastro en Pontevedra

Sobre resolución de la solicitud de inscripción de una parcela en la base de datos catastral y la expedición de la consiguiente certificación, preceptiva para su posterior inscripción en el Registro de la Propiedad (09002896).

2.1.1.4. Ministerio de Fomento

- Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

Sobre respuesta expresa a la reclamación presentada por la interesada (08008192).

Sobre la obligación de emitir y notificar resolución en un expediente de otorgamiento de autorización administrativa, conforme dispone el artículo 30 del Decreto 584/1972, de 24 de febrero, de servidumbres aeronáuticas (09007953).

2.1.1.5. Ministerio del Interior

- Secretaría de Estado de Seguridad

Sobre resarcimiento de daños causados a un ciudadano y a su familia por una información errónea existente en la página web del Ministerio del Interior, respecto de los requisitos documentales para el cruce de fronteras, lo que les impidió la realización de un viaje al extranjero con la consiguiente pérdida económica (08015074).

- Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil

Sobre el trato indebido por la Policía Nacional a un ciudadano residente en Madrid (08009748).

Sobre la revocación de oficio de una sanción en materia de tráfico (09001339).

Sobre incremento de medios para mejorar la seguridad ciudadana en el barrio de Valle de Guerra, perteneciente al término municipal de San Cristóbal de La Laguna (Santa Cruz de Tenerife) (09005884).

Sobre el comportamiento de unos agentes de la Guardia Civil con un ciudadano (09006249).

Sobre agilización del proceso de renovación del documento nacional de identidad de una ciudadana (09007914).

Sobre la necesidad de ajustar el comportamiento de determinados agentes de la Guardia Civil, destinados en el puesto de Los Barrios (Cádiz), a los principios básicos de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (09010978).

Sobre la necesidad de incrementar los medios para la vigilancia en un lugar concreto de la M-40 de Madrid (09013756).

- Dirección General de Tráfico

Para que se realice de oficio el cambio de titularidad de un vehículo subastado, cumpliendo así lo acordado en el Auto de 17 de julio de 2000, del Juzgado Central de Instrucción número 4 de la Audiencia Nacional (07035852).

Sobre la necesidad de dar respuesta expresa a un escrito presentado por un ciudadano (07036429).

Sobre solicitud de apreciación de oficio de la nulidad de un expediente sancionador (08003562).

Sobre revocación de una sanción de tráfico impuesta al interesado, debido a que las notificaciones no se remitieron al domicilio que constaba en el Registro de Vehículos (08022939).

Sobre anulación de oficio de la inscripción de la titularidad de un vehículo (08023591).

2.1.1.6. Ministerio de Justicia

Sobre el ejercicio de la libertad de los padres para imponer al nacido el nombre que estimen conveniente, dentro de los límites contenidos en los artículos 54 de la Ley de 8 de junio de 1957, sobre el Registro Civil, y 192 del Decreto de 14 de noviembre de 1958, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Civil, y que tienen su justificación en el respeto a la dignidad de la persona del nacido y en la necesidad de evitar confusiones en su identificación (08019145).

Sobre inscripción del nacimiento en España de los menores como hijos matrimoniales de dos españoles, a pesar de que la técnica de reproducción asistida empleada en un tercer país para su concepción no se encuentre permitida por nuestro ordenamiento jurídico (08019609).

2.1.1.7. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

- Confederación Hidrográfica del Júcar

Sobre la obligación de dar respuesta expresa a los oficios que sean enviados por otras administraciones públicas (05020510).

2.1.1.8. Ministerio de la Presidencia

- Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid

Para que se tenga por concedida la renovación de una autorización de residencia, al tener legalmente el silencio administrativo carácter positivo en este procedimiento (09003543).

Sugerencias para que se requiera a la entidad que ejerció la guarda de los cuatro interesados en su condición de menores extranjeros no acompañados, para que informe sobre su evolución y, a la vista de dichos informes, se resuelva, en su caso, la concesión de sendas autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales (09004821, 09004826, 09004831 y 09004843).

Para que se proceda de manera urgente a revocar la resolución de expulsión dictada sobre el interesado, en atención a su condición de cónyuge y padre de ciudadanos españoles (09011852).

Para que, a salvo de la concurrencia de razones de orden público o seguridad pública, se revoque de manera urgente la expulsión del interesado, archivándola o sustituyéndola por una sanción pecuniaria (09012266).

Para que, a salvo de razones de orden público o seguridad pública, se resuelva favorablemente y de manera urgente la solicitud de revocación de la resolución de expulsión que pesa sobre el interesado en atención a que es padre de dos menores de edad de nacionalidad española (09017251).

- Delegación del Gobierno en la Región de Murcia

Para que se paralice la ejecución de la devolución del interesado, a fin de realizar pruebas complementarias para determinar su edad, dándose traslado del resultado a la Fiscalía, al objeto de que emita el decreto correspondiente (09020282).

- Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana

Sobre devolución de una cantidad indebidamente cobrada a la interesada por la duplicidad en la liquidación de una tasa por la concesión de una autorización administrativa (07029056).

- Subdelegación del Gobierno en Burgos

Para que se revoque de oficio la resolución dictada en la solicitud que afecta a un menor extranjero no acompañado, dictando otra por la que, en atención a la fecha en la que fue puesto a disposición de los servicios de protección competentes, se le conceda una autorización de residencia, primera renovación (09014312).

Para que se revoque de oficio la resolución dictada en la solicitud que afecta a un menor extranjero no acompañado, dictando otra por la que, en atención a la fecha en la que fue puesto a disposición de los servicios de protección competentes, se le conceda una autorización de trabajo y residencia, primera renovación (09015633).

- Subdelegación del Gobierno en Barcelona

Para que se revoque la denegación de la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión al cónyuge de un residente comunitario y le sea

concedida, de no concurrir razones de orden público, seguridad pública o salud pública que lo impidan (08009583).

- Subdelegación del Gobierno en Cádiz

Para que se revoque una resolución de expulsión (08018462).

- Subdelegación del Gobierno en Cuenca

Para que se admita una solicitud de residencia por circunstancias excepcionales (arraigo) y no se considere la existencia de una sanción previa como causa de inadmisión a trámite, al consistir la misma en una multa y no en una expulsión (09015151).

- Subdelegación del Gobierno en Valencia

Para que se revoque de manera urgente la orden de expulsión dictada contra el interesado, archivándola o sustituyéndola por una sanción pecuniaria (09006013).

2.1.1.9. Ministerio de Trabajo e Inmigración

- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)

Para que se impartan las instrucciones pertinentes, en orden a que la Dirección Provincial de Alicante notifique a la interesada, en debida forma, una resolución expresa (08017202).

2.1.2. Administración autonómica

2.1.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía

- Consejería de Justicia y Administración Pública

Sobre subsanación de deficiencias en las instalaciones del Centro de internamiento de menores La Jara, en Alcalá de Guadaíra (Sevilla) (09012467).

2.1.2.2. Principado de Asturias

- Consejería de Bienestar Social y Vivienda

Para que se dicte nueva resolución expresa y ajustada a derecho, en la que se fije el programa individual de atención de la persona interesada (08011179).

2.1.2.3. Comunidad Autónoma de Canarias

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes

Sobre el impago de cantidades derivadas de un contrato de servicios realizados (06036167).

- Consejería de Sanidad

Para que los órganos competentes del Servicio Canario de Salud impartan las instrucciones oportunas y tendentes a comunicar a la persona interesada la fecha o período de tiempo en el que se prevé llevar a cabo la prueba diagnóstica programada (08016938).

2.1.2.4. Comunidad de Castilla y León

- Consejería de Agricultura y Ganadería

Sobre la revisión y estimación de las diferentes solicitudes de ayuda a la agricultura ecológica tramitadas por el interesado (0305417).

- Consejería de Educación

Sobre la obligación de subsanar las deficiencias advertidas en el inmueble destinado a Conservatorio de Música y Danza de Burgos (09006411).

2.1.2.5. Comunidad de Madrid

- Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio

Sugerencia formulada al Instituto de la Vivienda de Madrid, sobre el silencio administrativo a la solicitud de ayuda al alquiler para una familia numerosa (09010947).

- Consejería de Presidencia, Justicia e Interior

Sugerencia formulada a la Dirección de la Clínica Médico Forense de Madrid, para que estudie la posibilidad de adelantar la cita que se había dado al solicitante para su examen médico, atendida su edad y la gravedad de las lesiones padecidas en un accidente de tráfico (09007751).

- Consejería de Sanidad

Para que se impartan las instrucciones oportunas y tendentes a materializar el ingreso de un paciente, diagnosticado de esquizofrenia, en un centro de larga estancia propio o concertado (08021581).

Sugerencia formulada a la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria, sobre la aplicación de la técnica de "fecundación in vitro" a las personas con problemas de fertilidad que reúnan las condiciones legalmente establecidas (08019746).

2.1.2.6. Región de Murcia

- Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

Sobre resolución expresa (07008030).

2.1.2.7. Comunitat Valenciana

- Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda

Sobre calificación definitiva de actuación protegida de un inmueble y la consiguiente tramitación del expediente de solicitud de subvención para la rehabilitación de edificios y viviendas (08008946).

2.1.3. Administración local

2.1.3.1. Ayuntamiento de Antequera (Málaga)

Sobre el acceso de un ciudadano a su domicilio con su vehículo (08016173).

2.1.3.2. Ayuntamiento de Benicàssim (Castellón)

Para que observe los trámites de publicidad e información pública en los procedimientos de aprobación de obras municipales y de contratación de los contratistas que han de ejecutarlas, y arbitre las medidas necesarias para facilitar la información solicitada a la asociación compareciente (08012716).

2.1.3.3. Ayuntamiento de Carcaixent (Valencia)

Sobre aplicación de la legislación contra la contaminación acústica a los casales falleros (08003551).

2.1.3.4. Ayuntamiento de Cercedilla (Madrid)

Sobre recuperación de bienes municipales e indemnización de daños y perjuicios (06030663).

Sobre inspección técnica municipal del nivel acústico emitido por un local denunciado y adopción de las medidas correctoras necesarias (08018570).

2.1.3.5. Ayuntamiento de Cullera (Valencia)

Sobre revocación de una sanción relativa a destrozo de material urbano (08011685).

2.1.3.6. Ayuntamiento de El Villar de Arnedo (La Rioja)

Sobre devolución del importe de la fianza por el alquiler de una vivienda municipal, una vez extinguido el contrato (08006265).

2.1.3.7. Ayuntamiento de Logroño

Sobre convocatoria de una reunión con la Demarcación de Carreteras del Estado en La Rioja para proponer soluciones al ruido originado por el tráfico en carreteras y en vías urbanas (07008614).

2.1.3.8. Ayuntamiento de Madrid

Sobre la ejecución inmediata de la orden de demolición de una construcción indebida, una vez que se dicte sentencia firme (08002098).

Sobre la necesidad de retirar una señal de tráfico en la urbanización La Florida, que había devenido obsoleta (08009146).

Sobre la suspensión inmediata de una actividad molesta y la incoación de expediente sancionador (08012003).

Sobre el inicio de procedimiento de responsabilidad patrimonial por causar baja la interesada en el Registro permanente de solicitantes de vivienda (08014610).

2.1.3.9. Ayuntamiento de Málaga

Sobre la necesidad de vigilar y sancionar determinados comportamientos en una vía pública de la ciudad (09010457).

2.1.3.10. Ayuntamiento de Manacor (Illes Balears)

Sobre la adopción de medidas para adecuar la depuración de aguas residuales a la legalidad vigente (08001239).

2.1.3.11. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)

Sobre la revocación de una sanción en materia de tráfico (09005557).

Sobre la obligación de dictar resolución expresa y motivada al recurso formulado por el interesado (09009312).

Sobre la incoación inmediata de un expediente sancionador al titular de unas obras ilegales (07019202).

2.1.3.12. Ayuntamiento de Murcia

Sobre medidas cautelares de paralización total o parcial de una actividad, molesta por ruidosa (07026750).

2.1.3.13. Ayuntamiento de Oviedo

Sobre la revocación de una sanción en materia de tráfico (08016313).

2.1.3.14. Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres)

Sobre adopción de medidas inspectoras, cautelares o sancionadoras en relación con una actividad molesta (06023837).

2.1.3.15. Ayuntamiento de Prádena (Segovia)

Sobre la ubicación adecuada para una instalación molesta y la adopción de medidas cautelares (05031161).

2.1.3.16. Ayuntamiento de Santander

Sobre la inmediata incoación de un expediente sancionador al titular de unas obras indebidamente ejecutadas (06042836).

2.1.3.17. Ayuntamiento de Totana (Murcia)

Sobre la adopción de medidas correctoras de aislamiento acústico en un establecimiento abierto al público (07020943).

2.1.3.18. Ayuntamiento de Valencia

Sobre investigación de la responsabilidad disciplinaria de un policía municipal (08022957).

2.1.3.19. Ayuntamiento de Villamartín (Cádiz)

Para que se proceda al pago de las cantidades adeudadas al interesado, derivadas de la relación contractual mantenida con el Ayuntamiento, efectuando el cálculo de los correspondientes intereses de demora, tal y como establece el artículo 200 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (09000818).

2.2. Sugerencias rechazadas

2.2.1. Administración General del Estado

2.2.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

- Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares

Para que el Consulado General en Quito revise las resoluciones denegatorias de los visados de reagrupación familiar de ascendientes, solicitados por los interesados y proceda a concederlos (07035770).

Para que el Consulado General en Quito conceda visado de residencia por reagrupación familiar a un descendiente, en atención a que padece una discapacidad física (08002394).

Para que la Sección Consular de la Embajada en Ghana revise la denegación de los visados de residencia por reagrupación familiar a favor

de las hijas del interesado, y proceda a concederlos si se acredita la existencia en los expedientes de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos (09001649).

Para que el Consulado General en Dakar retrotraiga las actuaciones en varios expedientes de solicitudes de visado por reagrupación familiar a favor de descendientes, permitiendo a los interesados aportar los documentos que acrediten su minoría de edad de forma fehaciente, así como sus vínculos familiares (09001959).

2.2.1.2. Ministerio de Economía y Hacienda

- Agencia Estatal de Administración Tributaria

Sobre la interpretación restrictiva del concepto de residencia legal, a efectos de la concesión de la prestación por nacimiento o adopción por hijo, denominado "cheque bebé" (08018027).

2.2.1.3. Ministerio de Fomento

- Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)

Sobre resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial con prevalencia de la Ley 13/1995, de 18 de mayo, de Contratos de las Administraciones Públicas, sobre la normativa que regula la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas (08011585).

- Demarcación de Carreteras del Estado en Murcia

Sugerencias para la corrección de irregularidades existentes en varios expedientes expropiatorios de fincas afectadas por la ejecución del proyecto "Autopista de Peaje AP-7". Tramo Cartagena-Vera (08014761, 08014766, 08016122 y 08016537).

2.2.1.4. Ministerio del Interior

- Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil

Sobre responsabilidad disciplinaria de unos agentes del Cuerpo Nacional de Policía (08013789).

Sugerencia formulada a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para que, de conformidad con lo previsto en el artículo 25.4 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, se autorice la entrada en España de la interesada, madre de una ciudadana española que acompaña a su hija (09012650).

Sugerencia formulada a la Comisaría de Policía de Motril (Granada) para que se solicite el cese del internamiento de los interesados en atención a sus circunstancias personales y familiares (09001058).

- Dirección General de Tráfico

Sugerencias sobre la revocación de sanciones en materia de tráfico (08015417 y 09016123).

Sobre la revocación de oficio de dos sanciones en materia de tráfico (09001612).

2.2.1.5. Ministerio de la Presidencia

- Delegación del Gobierno en la Comunidad de Castilla y León

Sobre revocación de una sanción en materia de armas (08019051).

Sobre la eventual responsabilidad disciplinaria de unos funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía (08023624).

- Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid

Para que se tenga por concedida la renovación de una autorización de residencia, al tener legalmente el silencio administrativo carácter positivo en este procedimiento (09004838).

- Subdelegación del Gobierno en Alicante

Para que en atención al arraigo familiar en España del interesado se acoja su solicitud de revocación de la orden de expulsión que pesa sobre él, dejándola sin efecto o modificándola por una multa (09000274).

Para que, a salvo de la concurrencia de razones de orden público, salud pública o seguridad pública, se revoque la prohibición de entrada que pesa sobre el interesado a fin de que pueda reunirse con su esposa en España (09008292).

2.2.1.6. Ministerio de Trabajo e Inmigración

- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)

Para que efectúe una interpretación flexible del artículo 189 de la Ley General de la Seguridad Social que permita el reconocimiento de la

prestación familiar por hijo a cargo a quien la solicite, previa acreditación de que el otro progenitor no percibe una prestación de análoga naturaleza en los restantes regímenes públicos de protección social (08016520).

2.2.2. Administración autonómica

2.2.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía

- Consejería de Medio Ambiente

Sobre colaboración entre las Administraciones competentes para garantizar la estabilización de un talud en Alcalá del Río (Sevilla) y evaluar responsabilidades (05019916).

2.2.2.2. Comunidad Autónoma de Galicia

- Instituto Gallego de la Vivienda y Suelo (IGVS)

Para que dicte una nueva resolución en la que los efectos del reconocimiento de la renta básica de emancipación de los jóvenes, se retrotraigan a la fecha de presentación de la solicitud, y no a cuando la interesada completó la documentación, toda vez que reunía los requisitos exigidos desde el principio (09000358).

2.2.2.3. Comunidad de Madrid

- Consejería de Educación

Para que se efectúe correctamente la baremación en el proceso selectivo para la concesión de las becas convocadas por la Comunidad de

Madrid para la escolarización en centros privados, en el primer ciclo de educación infantil (08016703).

2.2.3. Administración local

2.2.3.1. Ayuntamiento de Bilbao

Sobre revocación de sanción en materia de tráfico (08018466).

2.2.3.2. Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid)

Para que se interprete la Ordenanza reguladora de las ayudas por nacimiento y manutención de menores de tres años, conforme a lo previsto en el artículo 82 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, concediéndose a la interesada la ayuda solicitada (09007700).

2.2.3.3. Ayuntamiento de Madrid

Sobre la necesidad de que se dicte resolución expresa a un recurso de reposición interpuesto por un ciudadano en el marco de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho fundamental de petición (07034788).

Sobre responsabilidad disciplinaria de policías municipales (08009544).

Sobre devolución del importe abonado por un ciudadano en concepto de traslado al depósito de un vehículo retirado, por falta de notificación previa de la retirada (08012781).

Sobre la necesidad de valorar el problema de visibilidad de una señal de tráfico, en orden a no imponer sanción por aparcamiento indebido (09012925).

2.2.3.4. Ayuntamiento de Murcia

Sobre la individualización de los recibos del impuesto sobre bienes inmuebles para plazas de garaje, de acuerdo con la inscripción catastral de los mismos (05031008).

2.2.3.5. Ayuntamiento de Pinto (Madrid)

Sobre inspección técnica municipal del nivel acústico emitido por un local denunciado y adopción de las medidas correctoras necesarias (06033844).

2.2.3.6. Ayuntamiento de Ponferrada (León)

Para que se acepte la documentación aportada por el interesado como acreditativa del grado mínimo de discapacidad, a efectos de exención en el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (08023477).

2.2.3.7. Ayuntamiento de Yepes (Toledo)

Sobre la tramitación debida de las denuncias presentadas y la adopción de medidas cautelares (0101733).

2.2.4. Otros

2.2.4.1. Comunidad de Regantes de la presa El Penosillo en San Martín de Torres (León)

Sobre actualización de los padrones de la Comunidad de Regantes, ajuste de derramas y solicitud de revisión de la concesión tras la expropiación a algunos regantes (08003554).

2.3. Sugerencias pendientes

2.3.1. Administración General del Estado

2.3.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

- Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares

Para que se revoque la resolución denegatoria de un visado de estancia dictada por el Consulado General en Rabat, en atención a que la interesada es progenitora de un menor español y pareja debidamente probada de un ciudadano español (09001021).

Para que el Consulado General en Bogotá (Colombia) revise y conceda una solicitud de visado de estancia, de modo que la interesada pueda retornar a territorio nacional en compañía de su hija española (09006779).

Para que la oficina consular en Bagdad (Iraq) dicte una nueva resolución sobre una solicitud de visado de estancia ajustándose, en el supuesto de que tenga carácter denegatorio, a lo exigido en el artículo 28.6 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre

derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (09008480).

Para que el Consulado General en Santo Domingo (República Dominicana) deje sin efecto una resolución por la que ha denegado visado de residencia por reagrupación familiar y proceda a su expedición (09010064).

Para que el Consulado General en Santo Domingo expida el visado solicitado por el interesado al amparo de la normativa de entrada de familiares de ciudadanos de la Unión Europea (09013239).

Para que el Consulado General en Santo Domingo expida los visados de reagrupación en régimen comunitario solicitados a favor de dos descendientes de familiar de ciudadano de la Unión Europea (09015511).

Para que el Consulado General en Santo Domingo expida el visado en régimen comunitario solicitado a favor de descendiente de familiar de ciudadano de la Unión Europea (09015513).

- Consulado General de España en Santo Domingo

Sobre la interpretación de un documento de acuerdo con el principio de seguridad jurídica y de forma favorable a los intereses de una ciudadana, eliminando los obstáculos que le impiden obtener una resolución por parte de la Administración en un tiempo razonable (09021726).

2.3.1.2. Ministerio de Economía y Hacienda

- Agencia Estatal de Administración Tributaria

Sugerencias sobre la interpretación restrictiva del concepto de residencia legal a efectos de la concesión de la prestación por nacimiento o adopción por hijo, denominada "cheque bebé" (09002786 y 09010727).

2.3.1.3. Ministerio de Educación

- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Para que se revise la actuación de esa universidad y se proceda a la devolución de los precios públicos por servicios académicos ingresados por la interesada, tras la anulación definitiva de su matrícula (08012527).

2.3.1.4. Ministerio de Fomento

- Demarcación de Carreteras del Estado en La Rioja

Sobre convocatoria de una reunión con el Ayuntamiento de Logroño para proponer soluciones al ruido originado por el tráfico en carreteras y en vías urbanas (07008614).

2.3.1.5. Ministerio del Interior

- Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil

Sobre la necesidad de completar la investigación de un incidente acaecido entre la Policía Nacional y una ciudadana en el transcurso de una identificación en la vía pública (08021956).

Sobre ayudas de acción social (09008475).

Sobre reconocimiento de la nacionalidad española de un menor (09014754).

- Dirección General de Tráfico

Sobre la resolución de un recurso presentado por un ciudadano (09002852).

Sobre revocación de oficio de una sanción en materia de tráfico (09013759).

2.3.1.6. Ministerio de Justicia

Sobre la reforma de la normativa del Registro Civil, para dar solución al problema concreto que afecta a un matrimonio de personas del mismo sexo, ordenando la cancelación del asiento erróneo y su sustitución por otro en el que los dos contrayentes aparezcan identificados como mujeres, con traslado total del folio registral (09011888).

- Secretaría de Estado de Justicia

Sobre consolidación de grado y reconocimiento de complementos a un secretario judicial (09006356).

2.3.1.7. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

- Subsecretaría

Sobre corrección de la cartografía del sistema de información geográfica de parcelas agrícolas (SIGPAC) en relación con la cartografía catastral, de modo que los datos que consten en ambas bases se

correspondan con la realidad del terreno y cesen los perjuicios que se les causan a los ciudadanos (09012204).

- Secretaría General de Medio Rural

Para que se revisen las autorizaciones de pesticidas neurotóxicos para el tratamiento de simientes (07010630).

- Confederación Hidrográfica del Duero

Sobre la necesidad de inspeccionar las instalaciones de una empresa en la localidad de Alija de la Ribera, perteneciente al municipio de Villaturiel (León), y de realizar las tomas de muestras de vertido, precintando la tubería hasta que la empresa cuente con un sistema de depuración adecuado (0426131).

- Confederación Hidrográfica del Guadalquivir

Sobre colaboración entre las Administraciones competentes para garantizar la estabilización de un talud en Alcalá del Río (Sevilla) y evaluar responsabilidades (05019916).

- Confederación Hidrográfica del Júcar

Sobre la realización de un estudio hidrogeológico de la zona que incluya las captaciones de agua implicadas, para aclarar las presuntas afecciones de la concesión solicitada por el Ayuntamiento de Tormos (Alicante) (9708529).

- Confederación Hidrográfica del Segura

Para que se ordene el sellado de las instalaciones de vertido de dos industrias químicas que desarrollan su actividad en la localidad de Blanca

(Murcia), y que causan vertidos no autorizados ni autorizables (06047508).

2.3.1.8. Ministerio de la Presidencia

- Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía

Para que se acuerde la suspensión de la devolución de la interesada hasta que la Delegación se pronuncie sobre el recurso de alzada interpuesto contra la misma. Asimismo, que, a salvo de la concurrencia de razones de orden público, salud pública o seguridad pública, se deje sin efecto la devolución acordada en atención al proyectado matrimonio de la interesada con un ciudadano español (09022315).

- Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Canarias

Sobre la necesidad de revocar la sanción impuesta a un ciudadano, en el marco de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre protección de la seguridad ciudadana, por haberse vulnerado el derecho de defensa del mismo (08005874).

- Delegación del Gobierno en la Comunidad de Castilla y León

Para que se proceda a la revocación de oficio de la resolución por la que se desestima el recurso de alzada interpuesto por la interesada, dictando otra que tome en cuenta la condición de residente permanente de su esposo en el momento en el que se emitió y le conceda la renovación de la autorización de residencia por reagrupación familiar solicitada (09017002).

- Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid

Para que se reponga al interesado en la situación de legalidad que había adquirido con anterioridad a su expulsión y para que, en coordinación con la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, se le otorgue el visado que le permita retornar a España (08016059).

Para que se revoque la concesión de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales y para que, en atención a la fecha de su puesta a disposición de los servicios de protección como menor extranjero no acompañado, se otorgue al interesado una autorización de residencia permanente (08018741).

Sugerencias para que se tenga por concedidas las renovaciones de autorización de residencia, al tener legalmente el silencio administrativo carácter positivo en estos procedimientos (09003835, 09004835, 09004836 y 09004839).

Para que se revoque la resolución dictada, por la que se acordaba denegar una autorización por circunstancias excepcionales al interesado, y conceder la renovación de la autorización de residencia que en su día se solicitó en su favor (09003837).

Para que se requiera a la entidad que ejerció la guarda del interesado en su condición de menor extranjero no acompañado, para que informe sobre su evolución y, a la vista de dicho informe, se resuelva, en su caso, la concesión de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales (09004823).

Sugerencias para que se resuelvan las solicitudes de autorización de residencia, retrotrayendo sus efectos a la fecha en la que fueron puestos a disposición de los servicios de protección de menores, y documentando a

los menores con una autorización de residencia, segunda renovación (09006579, 09006584 y 09006588).

Para que se revoque la concesión de una autorización de residencia con una vigencia inferior al año y para que, en atención a la fecha de su puesta a disposición de los servicios de protección como menor extranjero no acompañado, se otorgue al interesado una autorización de residencia, (primera renovación) (09006590).

Para que se tenga a la interesada, menor extranjera no acompañada, en situación de autorización de residencia renovada, y para que se dé a la solicitud formulada en su favor el tratamiento de segunda renovación (09014252).

Para que se revoque de oficio la resolución dictada en la solicitud que afecta a un menor extranjero no acompañado, dictando otra por la que, en atención a la fecha en la que fue puesto a disposición de los servicios de protección competentes, se le conceda una autorización de residencia, primera renovación (09015015).

Para que, a salvo de razones de orden público o seguridad pública, se revoque de manera urgente la resolución de expulsión que pesa sobre el interesado, en atención a su condición de cónyuge de ciudadana española (09018040).

- Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana

Para que se deje sin efecto la resolución de la Subdelegación del Gobierno en Alicante, denegatoria de la segunda renovación de la autorización de trabajo y residencia del interesado, por haber concurrido silencio positivo. Para el caso de no acogerse esta propuesta, que se devuelva el expediente a la citada Subdelegación al objeto de que evalúen

las circunstancias concurrentes y se dicte una nueva resolución debidamente motivada y fundada en Derecho (09011355).

Para que se revoque la resolución de un recurso de alzada y se devuelva el expediente a la Subdelegación del Gobierno en Alicante al objeto de que con carácter previo a la decisión sobre la renovación de una autorización temporal de residencia y trabajo se dé audiencia al interesado y se evalúen las circunstancias concurrentes, dictándose una nueva resolución debidamente motivada y fundada en Derecho (09012638).

Para que se deje sin efecto una resolución que denegó la segunda renovación de la autorización de trabajo y residencia del interesado, y se clarifique con el Registro Central de Penados y Rebeldes la existencia de antecedentes penales. Asimismo, para el caso en que se aprecie la subsistencia de dichos antecedentes, que se dicte nueva resolución en la solicitud de renovación en la que, previa audiencia del interesado si resulta necesario, se evalúen las circunstancias concurrentes en el mismo, motivándose debidamente la decisión para el supuesto de denegación (09016330).

- Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Melilla

Para que resuelvan favorablemente las solicitudes de residencia por circunstancias humanitarias formuladas por los interesados, en atención a que su entrada en España fue autorizada por apreciarse que concurrían circunstancias excepcionales de índole humanitaria así como compromisos adquiridos por España (08017328).

- Subdelegación del Gobierno en Alicante

Para que se retrotraigan las actuaciones en un expediente de renovación de autorización de trabajo y residencia, y se dicte nueva

resolución, previa audiencia del interesado si resulta necesario, evaluando las circunstancias concurrentes en el mismo, en la que se motive debidamente la decisión para el supuesto de denegación (09012638).

Para que se deje sin efecto una resolución que denegó la segunda renovación de la autorización de trabajo y residencia del interesado y se clarifique con el Registro Central de Penados y Rebeldes la existencia de antecedentes penales. Asimismo, para el caso en que se aprecie la subsistencia de dichos antecedentes, que se dicte nueva resolución en la solicitud de renovación en la que, previa audiencia del interesado si resulta necesario, se evalúen las circunstancias concurrentes en el mismo, motivándose debidamente la decisión para el supuesto de denegación (09016330).

- Subdelegación del Gobierno en Guipúzcoa

Para que se revoque de oficio la resolución dictada en la solicitud que afecta a un menor extranjero no acompañado, dictando otra por la que, en atención a la fecha en la que fue puesto a disposición de los servicios de protección competentes, se le conceda una autorización de residencia, primera renovación (09014482).

- Subdelegación del Gobierno en León

Para que, en atención a que los interesados son progenitores de una menor de edad de nacionalidad española, se revoquen las resoluciones de expulsión que pesan sobre ellos. Asimismo, que se dejen sin efecto las resoluciones de inadmisión a trámite dictadas y se admitan a trámite las solicitudes de autorización de residencia por circunstancias excepcionales formuladas por estos (08016677).

- Subdelegación del Gobierno en Sevilla

Para que, a salvo de cuestiones de orden público o seguridad pública, se resuelva favorablemente la solicitud de revocación de la resolución de expulsión que pesa sobre el interesado, en atención a su condición de progenitor de una menor de edad de nacionalidad española (09013238).

2.3.1.9. Ministerio de Trabajo e Inmigración

- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)

Para reponer al interesado la prestación por hijo a cargo que le había sido reclamada por residir los hijos causantes en el extranjero (08019982).

Para que estudie la procedencia de revisar una resolución dictada por la Dirección Provincial de dicho Instituto en Murcia, y se declare la compatibilidad de la pensión de jubilación de un trabajador con la de incapacidad permanente total derivada de accidente de trabajo que actualmente percibe, sin que el interesado tenga que optar por una de ellas (09008057).

2.3.2. Administración autonómica

2.3.2.1. Comunidad Autónoma de Aragón

- Departamento de Salud y Consumo

Sobre la conveniencia de iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración para determinar si los

interesados han sufrido daños que no les corresponde soportar (08014354).

2.3.2.2. Comunidad Autónoma de Canarias

- Instituto Canario de la Vivienda

Sobre resolución expresa de una petición de ayuda al alquiler dentro del Plan Canario de Vivienda 2005-2008 (09001949).

Para que se resuelva con carácter urgente una solicitud, presentada 14 meses atrás, sobre la renta básica de emancipación de los jóvenes (09002500).

2.3.2.3. Comunidad de Castilla y León

- Consejería de Sanidad

Sobre la conveniencia de adoptar las medidas oportunas y tendentes a iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración, en relación con un posible anormal funcionamiento de la Gerencia de Emergencias Sanitarias de Castilla y León (08021295).

2.3.2.4. Comunidad Autónoma de Extremadura

- Consejería de Sanidad y Dependencia

Sobre resolución expresa y motivada del recurso presentado (08020651).

Para que se reconozca a los herederos de la persona fallecida el derecho a las cantidades devengadas y no percibidas de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, que habría sido aprobada en el programa individual de atención si se hubiera gestionado el expediente en los plazos establecidos legalmente (09010046).

2.3.2.5. Comunidad Autónoma de Galicia

- Universidad de A Coruña

Para que se dicte resolución expresa y motivadamente en una solicitud de acceso a un expediente administrativo, debidamente formulada y registrada en esa universidad (07011093).

2.3.2.6. Comunidad Autónoma de las Illes Balears

- Consejería de Innovación, Interior y Justicia.

Sobre propuesta de una norma específica del Gobierno de las Illes Balears que determine los principios generales en materia de horarios para actividades catalogadas (06003715).

2.3.2.7. Comunidad de Madrid

- Consejería de Educación

Para que se incremente en una dotación el cupo de premios extraordinarios de bachillerato asignados en la convocatoria 2008-2009 a la Dirección del Área Territorial Madrid-capital, a fin de poder incluir a la

promovente de una queja entre los alumnos propuestos para su concesión (09013745).

- Consejería de Familia y Asuntos Sociales

Sobre la adopción de las medidas oportunas, a fin de que una ciudadana pueda subsanar los defectos habidos en la solicitud formulada por ella y aportar los documentos que resulten necesarios, con el fin de que pueda dictarse la resolución que en derecho proceda (09005485).

- Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio

Formulada a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación sobre la resolución, en plazo, de las solicitudes para la ayuda de la renta básica de emancipación de los jóvenes (09006572).

Formulada al Instituto de la Vivienda de Madrid, sobre la revisión de la liquidación de intereses de demora relativos al importe de unos recibos por consumo de agua en la vivienda de la interesada (07034287).

2.3.2.8. Región de Murcia

- Consejería de Agricultura y Agua

Sobre la difusión en medios de comunicación de alcance general, de la información relativa a episodios de superación de los umbrales de información o de alerta de concentración en el aire ambiente de ciertos contaminantes (07036012).

2.3.2.9. Comunitat Valenciana

- Consejería de Sanidad

Para que valore la conveniencia de incluir a una ciudadana en la correspondiente lista de espera para la aplicación de la técnica de "fecundación in vitro" (09010844).

2.3.3. Administración local

2.3.3.1. Ayuntamiento de Alcalá del Río (Sevilla)

Sobre colaboración entre las administraciones competentes para garantizar la estabilización de un talud en Alcalá del Río (Sevilla) y evaluar responsabilidades (05019916).

2.3.3.2. Ayuntamiento de Alcázar de San Juan (Ciudad Real)

Sobre anulación de las liquidaciones del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana practicadas al interesado, procediéndose a la devolución de los ingresos indebidamente percibidos, y al pago de los correspondientes intereses legales (08015682).

2.3.3.3. Ayuntamiento de Alcorcón (Madrid)

Para que se realice visita de inspección con el fin de verificar el cumplimiento de una orden de demolición y, en caso de que esta no se haya ejecutado, se inicien inmediatamente los trámites para la ejecución subsidiaria (0302055).

2.3.3.4. Ayuntamiento de Algete (Madrid)

Sobre la suspensión inmediata de una actividad molesta y la incoación de un expediente sancionador (08015716).

2.3.3.5. Ayuntamiento de Aranda de Duero (Burgos)

Sobre anulación de la liquidación del impuesto sobre bienes inmuebles del ejercicio 2000 efectuada al interesado, procediéndose a la devolución de los importes indebidamente embargados y al pago de los intereses legales correspondientes (08014251).

2.3.3.6. Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid)

Sobre el restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada o su ejecución subsidiaria, e incoación del correspondiente expediente sancionador (08017894).

2.3.3.7. Ayuntamiento de Bilbao

Sobre la obligación municipal de iniciar expediente de expropiación de la finca del interesado (06015421).

2.3.3.8. Ayuntamiento de Blanca (Murcia)

Sobre clausura de la actividad de dos industrias químicas que funcionan en la localidad sin autorización de vertidos (06047508).

2.3.3.9. Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva)

Sobre el pago de las cantidades adeudadas al interesado, derivadas de la relación contractual mantenida con el Ayuntamiento, efectuando el cálculo de los correspondientes intereses de demora tal y como establece el artículo 200 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (07035233).

2.3.3.10. Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla)

Sobre adecuación de las señalizaciones de tráfico en el municipio (09013409).

2.3.3.11. Ayuntamiento de Cartagena (Murcia)

Sobre declaración de Barrio Peral como zona acústicamente saturada, y para la aplicación de medidas especiales que imposibiliten la conexión de nuevas licencias para ejercer la misma actividad en la zona (0426116).

2.3.3.12. Ayuntamiento de Casarrubios del Monte (Toledo)

Sobre adecuación de la ordenación del tráfico a la anchura real de una vía (09013112).

2.3.3.13. Ayuntamiento de Deià (Illes Balears)

Sobre la ejecución subsidiaria de los trabajos de limpieza en unos solares (08023829).

2.3.3.14. Ayuntamiento de Elche (Alicante)

Para que se practique la liquidación del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, con emisión de la misma en período voluntario (07007062).

2.3.3.15. Ayuntamiento de Ferrol (A Coruña)

Sobre devolución del importe del impuesto sobre bienes inmuebles del ejercicio 2008, abonado por un error involuntario de los interesados (09002189).

2.3.3.16. Ayuntamiento de Huelva

Para que se estudien las medidas oportunas para proceder a la compensación de los vendedores de la plaza de las Monjas de esa ciudad, afectados por el cambio de ubicación de sus puestos de venta, derivado de la modificación unilateral del Acuerdo suscrito el 29 de enero de 2009 (07009857).

2.3.3.17. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Sobre investigación del comportamiento de unos agentes de la Policía Local (09002928).

2.3.3.18. Ayuntamiento de Madrid

Sobre revocación de una sanción en materia de tráfico (08018609).

Para que se practiquen las liquidaciones de la tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local con arreglo a Derecho (09007512).

Sobre revocación de una sanción en materia de tráfico (09011873).

Sobre revocación de oficio de una sanción en materia de tráfico (09012259).

Sobre revocación de una sanción en materia de tráfico (09012394).

2.3.3.19. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)

Sobre la suspensión inmediata de una actividad molesta y la incoación de un expediente sancionador (08007684).

2.3.3.20. Ayuntamiento de Murcia

Sobre la suspensión efectiva de las actividades que desarrolla una explotación bovina, sin licencia municipal (06040029).

2.3.3.21. Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife)

Sobre responsabilidad disciplinaria de los superiores jerárquicos de unos agentes de la Policía Municipal (09002636).

2.3.3.22. Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid)

Para que, en caso de que la infracción urbanística no haya prescrito, se incoe inmediatamente un nuevo expediente sancionador (07032394).

2.3.3.23. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (Madrid)

Sobre la adopción de medidas correctoras y de prevención de contaminación acústica, en relación con los ruidos ocasionados por unas pistas deportivas (05016083).

2.3.3.24. Ayuntamiento de Sevilla

Sobre el reconocimiento del cambio de domicilio fiscal de un vehículo, procediendo a la anulación del embargo realizado y a la baja de los recibos del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, liquidados adecuadamente en el municipio en el que constaba inscrito en los registros de Tráfico (07015938).

2.3.3.25. Ayuntamiento de Torrelavega (Cantabria)

Sobre revocación de una sanción en materia de tráfico (09010074).

2.3.3.26. Ayuntamiento de Torrelodones (Madrid)

Sobre la suspensión inmediata de una actividad molesta sin licencia, e incoación de los correspondientes expedientes sancionadores (07036386).

2.3.3.27. Ayuntamiento de Valdeaveruelo (Guadalajara)

Sobre respuesta expresa al recurso planteado por el interesado, en relación con el cobro en vía ejecutiva de una deuda por objeto tributario erróneo (09010009).

2.3.3.28. Ayuntamiento de Valdés (Asturias)

Para que proceda, previa audiencia de los interesados, tanto a la clausura y precinto de un local por carecer de licencia suficiente para ejercer esa actividad, como a la incoación del correspondiente expediente sancionador (08012765).

2.3.3.29. Ayuntamiento de Vall de Gallinera (Alicante)

Sobre la incoación de un procedimiento sancionador, ante la posible comisión de una infracción urbanística (08014441).

3. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

3.1. Administración General del Estado

3.1.1. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

- Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares

Sobre la obligación legal de que las solicitudes de visado de estudios se tramiten de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y los artículos 85 y siguientes del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero (07024868).

Sobre el deber legal que le incumbe de registrar todas las solicitudes que se presenten, en virtud del artículo 35.c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (07029983).

Sobre el deber legal que le incumbe de motivar adecuadamente las resoluciones denegatorias de visados de residencia por reagrupación familiar (08018386).

Sobre la obligación legal de concretar, en las resoluciones denegatorias de visados de estancia, las normas que en Derecho las fundamenten, de conformidad a lo establecido en la fórmula de aplicación prevista en la Instrucción Consular Común (09008480).

3.1.2. Ministerio de Defensa

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, debiendo dar respuesta a cuantas cuestiones o peticiones le sean planteadas, de acuerdo con lo que al respecto dispone la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos (09002989).

3.1.3. Ministerio de Economía y Hacienda

- Tribunal Económico-Administrativo Regional de Madrid

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas (08004452).

3.1.4. Ministerio de Fomento

- Dirección General de Aviación Civil

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09007953).

- Demarcación de Carreteras del Estado en Murcia

Sobre el deber legal que le incumbe de actuar conforme el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece que si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos exigidos por la legislación aplicable, se requerirá al interesado para que en un plazo de 10 días subsane la falta, con la indicación de que , si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa la correspondiente resolución (08014761; 08014766; 08016122 y 08016537).

3.1.5. Ministerio del Interior

- Secretaría General de Instituciones Penitenciarias

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver en tiempo y forma las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, en los términos que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08014188).

- Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil

Sobre el deber legal que le incumbe de informar a los interesados sobre los recursos procedentes, pues de acuerdo con lo establecido en el artículo 58.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, toda notificación deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitiva en vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los

interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen pertinente (08015313).

Sobre el deber legal que le incumbe, de acuerdo con lo previsto en el artículo 19 de la Constitución, de no coartar en modo alguno el derecho a entrar en España, del que es titular cualquier ciudadano español (08005165).

Sobre el deber legal que le incumbe de respetar escrupulosamente el contenido del artículo 40 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en cuanto a que las citaciones de comparecencia de los ciudadanos en las oficinas públicas sean notificadas por escrito, haciendo constar expresamente el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla (08021859).

- Comisaría General de Extranjería y Fronteras

Sobre la obligación legal de que las solicitudes de visado de estudios se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y los artículos 85 y siguientes del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero; y de que en los requerimientos de subsanación que se practiquen a los interesados se cumplan las previsiones de los artículos 71 y 76 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (07024868).

Sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 62.3 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración

social, en las solicitudes de internamiento de menores de edad (09001058).

- Comisaría de Policía Provincial de Málaga

Sobre el deber legar que le incumbe de dar cumplimiento inmediato a los autos que acuerden la adopción de medidas cautelares, conforme a lo dispuesto en el artículo 134.1 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, y de poner en conocimiento del Juzgado de Instrucción que autorizó el internamiento cualquier circunstancia en relación con la situación del extranjero internado, en virtud de lo previsto en el artículo 153.6 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre (07036316).

3.1.6. Ministerio de Justicia

- Secretaría de Estado de Justicia

Sobre el deber legal de motivación de las resoluciones, para que el Consulado General de España en Bogotá (Colombia), cuando desestime la solicitud de una inscripción de matrimonio, haga constar expresamente en la resolución las causas y circunstancias particulares por las cuales la inscripción no es autorizada, pues solo motivando cada caso, los ciudadanos afectados por esas decisiones podrán ejercer en plenitud el derecho de defensa vía recurso (09004855).

3.1.7. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

- Subsecretaría

Sobre el deber legal que le incumbe de respetar las bases por las que se rigen los procesos selectivos, y de tener en cuenta que las bases de

la convocatoria vinculan no sólo a los participantes en el proceso selectivo sino también a la Administración y a los tribunales, debiendo los méritos ser acreditados conforme a lo en ellas establecido, otorgando además una puntuación proporcionada a la fase de concurso que no determine, en ningún caso, por sí misma, el resultado del proceso selectivo (08017623).

- Confederación Hidrográfica del Duero

Sobre el deber legal que le incumbe de adoptar, en caso de persistencia de vertidos irregulares, las medidas cautelares previstas en el artículo 119.2 del Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas, necesarias para evitar la continuación de la actividad infractora, y de dirigirse, de conformidad con el principio de colaboración y auxilio que debe regir entre administraciones, a las administraciones autonómica y local para que decreten la suspensión o paralización definitiva de la actividad que los produce (0426131).

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada a las solicitudes que sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08018875).

Sobre el deber legal de actuar con diligencia respecto a la gestión de las viviendas de cuya administración es responsable (09004651).

- Confederación Hidrográfica del Guadiana

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver los procedimientos relativos a aprovechamiento de aguas, en el plazo máximo previsto en la disposición adicional sexta del Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de

julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas (07013047).

Sobre el deber legal que le incumbe de exigir, a todos los concesionarios de aguas públicas y a todos los titulares de aprovechamientos por cualquier título habilitante, la instalación y el mantenimiento de sistemas de medida que garanticen información precisa sobre los caudales de agua en efecto extraídos (07025195).

- Confederación Hidrográfica del Júcar

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (05020510).

Sobre el deber legal de incoar los procedimientos sancionadores con la mayor diligencia y brevedad posibles, al objeto de que las infracciones contra el dominio público hidráulico no se prolonguen en el tiempo (08006104).

3.1.8. Ministerio de la Presidencia

- Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía

Sobre el deber legal que le incumbe de regirse en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, no debiendo repercutir sobre éstos las deficiencias que puedan existir, de acuerdo con lo que dispone la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico

de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (09001851).

- Delegación del Gobierno en el Principado de Asturias

Sobre el deber legal que le incumbe de cumplir la previsión del artículo 35.5 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en cuanto a la utilización de los datos recogidos en el registro de menores no acompañados, a los exclusivos fines previstos en el citado precepto (08009743).

- Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid

Sobre el deber legal de dar trámite de audiencia a los interesados antes de adoptar una resolución, así como de la obligación de plasmar en las resoluciones denegatorias la valoración individualizada de las circunstancias concurrentes en cada supuesto que determine la denegación de la solicitud (08006082).

Sobre el deber legal que le incumbe de registrar todas las solicitudes que se presenten, en virtud del artículo 35.c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08006331).

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa en todos los procedimientos que se le planteen, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08015958).

Sobre el deber legal que le incumbe de admitir a trámite y conceder aquellas autorizaciones de residencia solicitadas, al amparo del artículo

35 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, a favor de menores extranjeros tutelados por la comunidad autónoma que acrediten el cumplimiento de los requisitos previstos en el precepto citado, con independencia del plazo que reste para que los interesados alcancen la mayoría de edad (09004821).

Sobre el deber legal que incumbe a ese organismo de retrotraer los efectos de las autorizaciones de residencia de los menores extranjeros tutelados, al momento en que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección de menores de la comunidad autónoma, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (09004830).

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa sobre las solicitudes que se le planteen, resolviendo expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos formulados, cumpliendo así lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09004839).

- Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Ceuta

Sobre el deber legal que le incumbe de realizar los trámites para la devolución de extranjeros, en los términos exigidos en los artículos 58 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y 157 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, asegurando la audiencia del extranjero con la finalidad de que quede garantizada la posibilidad de formalizar la solicitud de asilo (0500111).

Sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, sobre retroacción de los efectos de las autorizaciones de residencia de los menores extranjeros tutelados al momento en que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección de menores, emitiendo la documentación ajustada al tipo de autorización de residencia que corresponda (08019413).

- Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Melilla

Sobre el deber legal que le incumbe de someterse al ordenamiento jurídico vigente y, en consecuencia, garantizar los derechos de los menores extranjeros no acompañados que han alcanzado la mayoría de edad, en los procedimientos de extinción de sus autorizaciones de residencia, especialmente en lo referente a la audiencia y a la notificación (07035145).

- Subdelegación del Gobierno en Alicante

Sobre el deber legal que le incumbe de someterse en sus actuaciones al ordenamiento jurídico vigente, cumpliendo los preceptos que regulan los procedimientos administrativos contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08023651).

- Subdelegación del Gobierno en Barcelona

Sobre el deber legal que le incumbe de extinguir por resolución motivada la tarjeta de residencia en régimen comunitario del interesado, así como el deber legal de notificar formalmente dicha extinción (07004060).

- Subdelegación del Gobierno en Cádiz

Sobre el deber legal que le incumbe de admitir a trámite y conceder aquellas autorizaciones de residencia solicitadas, al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, a favor de menores extranjeros tutelados por la comunidad autónoma que acrediten el cumplimiento de los requisitos previstos en el citado precepto (08018462).

- Subdelegación del Gobierno en Guipúzcoa

Sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, sobre retroacción de los efectos de las autorizaciones de residencia de los menores extranjeros tutelados al momento en que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección de menores competentes, y sobre el deber legal de expedir los permisos por los períodos previstos en las normas (09014482).

- Subdelegación del Gobierno en Málaga

Sobre el deber legal que le incumbe, en cumplimiento del artículo 106.1 de la Constitución, de someter su actuación al control de legalidad de los tribunales y de asegurar la eficacia de lo que éstos puedan acordar respecto de las medidas cautelares que se les soliciten (07031950).

Sobre el deber legar que le incumbe de dar cumplimiento inmediato a los autos que acuerden la adopción de medidas cautelares, conforme a lo dispuesto en el artículo 134.1 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (07036316).

- Subdelegación del Gobierno en Pontevedra

Sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, sobre retroacción de los efectos de las autorizaciones de residencia de los menores extranjeros tutelados al momento en que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección de menores de la comunidad autónoma, emitiendo la documentación ajustada al tipo de autorización de residencia que corresponda (08012017).

- Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (Muface)

Sobre el deber legal que le incumbe de informar, expresamente, a los beneficiarios, de los acuerdos suscritos por la citada mutualidad con las entidades aseguradoras privadas que les puedan afectar y que les permitan garantizar la continuidad asistencial en el servicio sanitario privado, cuando se produce la pérdida de su derecho a la asistencia sanitaria a través de Muface (09010960).

3.1.9. Ministerio de Trabajo e Inmigración

- Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal

Sobre el deber legal que le incumbe, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos (08017148).

- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)

Sobre el deber legal que le incumbe de que las resoluciones que se dicten en los expedientes de incapacidad temporal, en las que se procede a emitir el alta médica, se notifiquen en el plazo de diez días, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con la finalidad de evitar perjuicios económicos a las personas interesadas (08014760).

Sobre el deber legal de dictar resolución expresa sobre las reclamaciones y recursos presentados por los ciudadanos, y de notificarla conforme a lo previsto en los artículos 42.1, 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08017202).

3.1.10. Ministerio de Vivienda

- Secretaría General Técnica

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, en relación con la tramitación de las solicitudes y el pago de la renta básica de emancipación de los jóvenes, cumpliendo así lo establecido en el artículo 103 de la Constitución (08013008).

3.2. Administración autonómica

3.2.1. Comunidad Autónoma de Andalucía

- Consejería de Educación

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver en tiempo y forma las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, en los términos que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08014427).

- Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución, y 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos, cumpliendo así lo establecido en el artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08013100).

3.2.2. Principado de Asturias

- Consejería de Bienestar Social y Vivienda

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución, y de dar cumplimiento a lo previsto en los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos (08011179).

Sobre el deber legal que le incumbe 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos, cumpliendo así lo establecido en el artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08014485).

- Consejería de Educación y Ciencia

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa sobre la reclamación presentada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08009573).

3.2.3. Cantabria

- Consejería de Presidencia y Justicia

Sobre el deber legal que le incumbe de velar por que el Decanato y demás órganos encargados de realizar la toma de posesión de los funcionarios interinos, cursen el alta en la Seguridad Social de sus

trabajadores, en el mismo día en que dicha toma de posesión se ha llevado a efecto (09004745).

- Dirección General de Comercio y Consumo

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución, y 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos, cumpliendo así lo establecido en el artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08015314).

3.2.4. Comunidad de Castilla y León

- Consejería de Educación

Sobre el deber legal que le incumbe de actuar coordinadamente, especialmente en lo que a la actividad intramunicipal afecta, pero también en el ámbito de las relaciones Ayuntamiento-Comunidad Autónoma, acomodando su actuación a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución (09006411).

3.2.5. Comunidad Autónoma de Exremadura

- Consejería de Igualdad y Empleo

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos

sean presentados por los ciudadanos; 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos; y de dar cumplimiento al derecho de los ciudadanos a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos en los que tengan condición de interesados, conforme a lo establecido en los artículos 35, 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09002167).

- Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente

Sobre el deber legal que le incumbe de motivar suficientemente los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos, haciendo referencia no sólo a las normas jurídicas que los fundamentan, sino también a las razones por las que tales normas imponen la resolución que se adopta, cumpliendo así lo establecido en el artículo 54.1.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08000806).

- Universidad de Extremadura

Sobre el deber legal que incumbe al Rector de vigilar el estricto cumplimiento de los preceptos normativos y reglamentarios que regulan la actividad de la Universidad, de la que es máxima autoridad académica (07036347).

3.2.6. Comunidad Autónoma de Galicia

- Consejería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras

Sobre el deber legal que le incumbe de incoar los procedimientos sancionadores correspondientes a las infracciones urbanísticas, y de tramitar los mismos de acuerdo con el principio de eficacia, recogido en el artículo 103.1 de la Constitución, y lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (07021364).

- Universidad de A Coruña

Se recuerda al Rector, en sendos escritos remitidos los días 2 de febrero y 24 de noviembre de 2009, el deber legal que le incumbe de velar por el cumplimiento, por parte de la Universidad, de diversos preceptos legales y constitucionales en el ejercicio de su actividad (07011093).

3.2.7. Comunidad Autónoma de las Illes Balears

- Consejería de Comercio, Industria y Energía

Sobre el deber legal que le incumbe de ejercer con diligencia las potestades que le atribuye la ley en orden a clausurar materialmente, mediante su sellado y/o precintado, las instalaciones no autorizadas y peligrosas para el medio ambiente (06013557).

- Consejería de Salud y Consumo

Sobre el deber legal derivado del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y

del Procedimiento Administrativo Común, de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos se formulen por los interesados (08016726).

3.2.8. Comunidad de Madrid

- Consejería de Cultura y Turismo

Sobre el deber legal que incumbe a la Dirección General de Turismo, de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en relación con la responsabilidad de los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas, que tengan a su cargo la resolución o el despacho de asuntos, de la tramitación de los mismos, así como de proteger a los usuarios turísticos, en cumplimiento del artículo 4.b) de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de ordenación del turismo de la Comunidad de Madrid (08001925).

- Consejería de Educación

Sobre el deber legal que le incumbe de adoptar cuantas medidas sean necesarias, tanto en la realización de pruebas de evaluación externa o de diagnóstico del sistema educativo, como en la custodia y difusión de sus resultados, para evitar que puedan elaborarse clasificaciones de centros docentes (09000788).

- Consejería de Empleo y Mujer

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución, y de dar cumplimiento a lo previsto en los artículos 41 y 42

de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos (08015649).

- Consejería de Familia y Asuntos Sociales

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver, de forma expresa, cuantos escritos y reclamaciones sean presentados por los interesados, cumpliendo lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (07026112).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con un expediente de solicitud de ayuda para familias que atienden en su domicilio a personas mayores en situación de dependencia, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (07015415).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de un ciudadano, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (07032112).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de un ciudadano, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08004462).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de un ciudadano, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las

Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08006336).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de un ciudadano, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08006392).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con la aprobación del programa individualizado de atención a una ciudadana dependiente, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08006691).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de un ciudadano, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08013359).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de una ciudadana, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08013482).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de un ciudadano, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y

de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08013510).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de un ciudadano, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08014522).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con la falta de resolución de un expediente de ayuda a un ciudadano, valorado como gran dependiente, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08014789).

Sobre el deber legal que le incumbe 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 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09006404).

- Consejería de Sanidad

Sobre el deber legal que le incumbe de exigir el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco (08010878).

- Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio

Sobre el deber legal que le incumbe, cuando se le presente una solicitud de información ambiental que no obre en su poder, de remitirla a la autoridad o autoridades públicas que la posean, dando cuenta de ello al solicitante. Todo ello en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10.2.b) de 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 (07027033).

- Dirección General de Vivienda y Rehabilitación

Sobre el deber legal que le incumbe de actuar con sometimiento pleno a la ley y al Derecho conforme al artículo 103.1 de la Constitución, y con arreglo al principio de eficacia, establecido en el reseñado artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (0109642).

Sobre el deber legal que le incumbe de organizar sus servicios con el fin de agilizar la tramitación y resolución de las solicitudes de renta básica

de emancipación de los jóvenes, presentadas por los interesados, en cumplimiento del artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08003589).

Sobre el deber legal que le incumbe de tramitar y ejecutar los expedientes sancionadores de viviendas protegidas, de acuerdo con el principio de eficacia y con sometimiento pleno a la ley y al Derecho, conforme al artículo 103 de la Constitución (08021860).

Sobre el deber legal que le incumbe de ajustar las actuaciones administrativas al principio de confianza legítima, a la hora de facilitar información a los ciudadanos sobre los planes autonómicos de vivienda (09007313).

- Instituto de la Vivienda de Madrid

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, en relación con la tardanza de 24 años en recuperar el importe de unos recibos por el suministro de agua (07034287).

3.2.9. Región de Murcia

- Consejería de Política Social

Sobre el deber legal que le incumbe, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos (07035758).

- Dirección General de Territorio y Vivienda

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia contemplado en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09011734).

3.2.10. Comunidad Autónoma del País Vasco

- Departamento de Educación, Universidades e Investigación

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa en relación con la petición formulada por la interesada y se le comuniquen los motivos por los que no resulta posible expedir la certificación solicitada. Todo ello conforme al artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09005429).

3.2.11. Comunitat Valenciana

- Consejería de Bienestar Social

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de una ciudadana, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (07000052).

Sobre el deber legal que le incumbe de cursar las notificaciones de las resoluciones del Programa individual de atención en el plazo de diez días, a partir de la fecha en que hubiera sido dictado, en los términos previstos en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (07000052).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con la aprobación del programa individualizado de atención a una ciudadana dependiente, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08007293).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de un ciudadano, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (08011850).

Sobre el deber legal que le incumbe de cursar las notificaciones de las resoluciones del Programa individual de atención en el plazo de diez días, a partir de la fecha en que hubiera sido dictado, en los términos previstos en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08017549).

Sobre el deber legal que le incumbe de cursar las notificaciones de las resoluciones del Programa individual de atención en el plazo de diez días, a partir de la fecha en que hubiera sido dictado, en los términos previstos en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08018676).

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de una ciudadana, 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y

de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución (09008597).

- Consejería de Justicia y Administraciones Públicas

Sobre el deber legal de ejercitar su potestad disciplinaria, y de adoptar todas las medidas necesarias para evitar las disfunciones que condujeron a que un ciudadano continuare privado de libertad, por el retraso en la notificación de un Auto de libertad (08017068).

- Consejería de Sanidad

Sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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, a pesar de haber vencido el plazo de resolución que se prevé expresamente en el artículo 43.1 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre (06010398).

3.2.12. Ciudad Autónoma de Melilla

- Consejería de Bienestar Social y Sanidad

Sobre la obligación legal de actuar con pleno sometimiento a la ley y al Derecho, para lo que habrá de adoptar las previsiones y realizar las actuaciones oportunas al objeto de cumplir las normas y plazos de documentación (08004449).

Sobre el deber legal que le incumbe de respetar lo establecido en el artículo 276 del Código Civil y declarar el cese de desamparo del

interesado, únicamente, cuando concurra alguna de las causas de extinción de la tutela que dicho precepto establece (09005209).

3.3. Administración local

3.3.1. Ayuntamiento de Alcalà de Xivert (Castellón)

Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico 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 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08019863).

3.3.2. Ayuntamiento de Arrecife (Las Palmas)

Sobre el deber legal que le incumbe de responder a cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como la obligación de colaborar y auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones (08017976).

3.3.3. Ayuntamiento de Avilés (Asturias)

Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar respuesta expresa, en tiempo y forma, a cuantas solicitudes y escritos sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico

de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08024310).

3.3.4. Ayuntamiento de Bárcena de Cicero (Cantabria)

Sobre el deber legal que le incumbe de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carácter preceptivo en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (06047897).

3.3.5. Ayuntamiento de Burgos

Sobre el deber legal que le incumbe de actuar coordinadamente, especialmente en lo que a la actividad intramunicipal respecta, pero también en el ámbito de las relaciones Ayuntamiento-Comunidad Autónoma, acomodando su actuación a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09006411).

3.3.6. Ayuntamiento de Colmenar Viejo (Madrid)

Sobre el deber legal que le incumbe, en el ejercicio de sus atribuciones sobre actividades molestas, de dar respuesta o reaccionar debidamente ante las denuncias fundadas interpuestas por los ciudadanos (05018908).

3.3.7. Ayuntamiento de Cudillero (Asturias)

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el deber legal de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carácter preceptivo en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (07015247).

3.3.8. Ayuntamiento de Cullera (Valencia)

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa, en tiempo y forma, en todos los procedimientos que se le planteen, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09007955).

3.3.9. Ayuntamiento de Daimiel (Ciudad Real)

Sobre el deber legal que le incumbe de cumplir con la máxima prioridad la normativa en materia de depuración de aguas residuales, y las resoluciones dictadas al respecto por el organismo de cuenca (08008852).

3.3.10. Ayuntamiento de Deleitosa (Cáceres)

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada sobre los recursos y reclamaciones presentados por los interesados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09011098).

3.3.11. Ayuntamiento de El Boalo (Madrid)

Sobre la obligación legal de resolver las solicitudes de licencia de primera ocupación de viviendas, con arreglo a la legislación vigente (09001196).

3.3.12. Ayuntamiento de El Ejido (Almería)

Sobre el deber legal que le incumbe de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, con independencia de las acciones administrativas y jurisdiccionales que asistan a los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (09012866).

3.3.13. Ayuntamiento de El Molar (Madrid)

Sobre la obligación legal de resolver las solicitudes de licencia de primera ocupación de viviendas, con arreglo a la legislación vigente (09014451).

3.3.14. Ayuntamiento de El Perelló (Valencia)

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa, en tiempo y forma, en todos los procedimientos que se le planteen, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09001396).

3.3.15. Ayuntamiento de Fermoselle (Zamora)

Sobre el deber legal que le incumbe de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carácter preceptivo en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (08010810).

3.3.16. Ayuntamiento de Huércanos (La Rioja)

Sobre el deber legal que incumbe a las autoridades y funcionarios de ese Ayuntamiento de actuar con confidencialidad, de mantener la debida discreción sobre los asuntos que conozcan por razón de su cargo, y de guardar reserva en relación con las informaciones que se les faciliten, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 53.12 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto básico del empleado público, y 16.3 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales (08018110).

3.3.17. Ayuntamiento de León

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el deber legal de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carácter preceptivo en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (08002030).

3.3.18. Ayuntamiento de Llíria (Valencia)

Sobre el deber legal que le incumbe de actuar de acuerdo con el principio de eficacia, reconocido en el artículo 103 de la Constitución, y 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos, cumpliendo así lo establecido en el artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09004620).

3.3.19. Ayuntamiento de Madrid

Sobre el deber legal de velar por la utilización racional de los recursos naturales, según lo dispuesto en el artículo 45 de la Constitución, que establece el derecho de todos a disfrutar de un medio ambiente adecuado (06040008).

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el deber legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en los procedimientos, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre (07001677).

Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico 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 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08002098).

Sobre el deber legal que le incumbe de emitir los informes que se consideren necesarios para resolver el procedimiento administrativo, en los plazos ordinarios y en las condiciones establecidas en el artículo 83 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08018076).

- Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo (EMVS)

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar su actuación al principio de eficacia contemplado en los artículos 103 de la Constitución, 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y 6.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local (08014610).

3.3.20. Ayuntamiento de Marbella (Málaga)

Sobre el deber legal que le incumbe de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carácter preceptivo en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (08004996).

3.3.21. Ayuntamiento de Mazcuerras (Cantabria)

Sobre el deber legal que le incumbe de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carácter preceptivo en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (08014515).

3.3.22. Ayuntamiento de Medina del Campo (Valladolid)

Sobre el deber legal que le incumbe de cumplir con la máxima prioridad la normativa en materia de depuración de aguas residuales, y las resoluciones dictadas al respecto por el organismo de cuenca (08017822).

3.3.23. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)

Sobre el deber legal de reconocer, conforme a derecho, la invalidez de las denuncias en materia de tráfico en las que no se haga constar, en el

boletín de denuncia, el motivo por el que no se entrega en mano (09005557).

Sobre el deber legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada sobre los recursos y reclamaciones presentados por los interesados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09009312).

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09009312).

3.3.24. Ayuntamiento de Palma de Mallorca

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad, y de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada a las solicitudes que sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en los artículo 3 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (06044595).

3.3.25. Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres)

Sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 (08017355).

3.3.26. Ayuntamiento de Pozo Alcón (Jaén)

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 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (07013133).

3.3.27. Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid)

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el deber legal de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carácter preceptivo en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (07032394).

3.3.28. Ayuntamiento de Santa María de la Alameda (Madrid)

Sobre el deber legal que le incumbe de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carácter preceptivo en el plazo

máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (08016925).

3.3.29. Ayuntamiento de Santander

Sobre el deber legal que le incumbe de velar por el cumplimiento de la legalidad urbanística, haciendo uso de los mecanismos que prevé la legislación en materia de suelo y ordenación urbana para el efectivo restablecimiento de la misma cuando resulte infringida, de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad (08006307).

Sobre del deber legal de hacer cumplir a las empresas promotoras los deberes que les impone el artículo 100 de la Ley 2/2001, de 25 de junio, de Ordenación Territorial y Régimen Urbanístico del Suelo de Cantabria y, si no lo hiciere, de incoar y tramitar expediente sancionador por infracción urbanística grave (08018517).

3.3.30. Ayuntamiento de Santas Martas (León)

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, debiendo dar respuesta a cuantas cuestiones o peticiones le sean planteadas, de acuerdo con lo que al respecto dispone la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (06008138).

3.3.31. Ayuntamiento de Son Servera (Illes Balears)

Sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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, a pesar de haber vencido el plazo de resolución que se prevé expresamente en el artículo 43.1 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre (07024091).

3.3.32. Ayuntamiento de Tielmes (Madrid)

Sobre la obligación legal de resolver las solicitudes de licencia de primera ocupación de viviendas, con arreglo a la legislación vigente (09008759).

3.3.33. Ayuntamiento de Valdemoro (Madrid)

Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar respuesta a las solicitudes de información urbanística formuladas por los interesados, dentro de los plazos máximos establecidos conforme a la ley, cumpliendo así lo establecido en el artículo 10.2.c) de 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 (08000961).

3.3.34. Ayuntamiento de Valencia

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal 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 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos estipulados en la normativa vigente (05019122).

3.3.35. Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra)

Sobre el deber legal que le incumbe de velar por el cumplimiento de la legalidad urbanística, haciendo uso de los mecanismos que prevé la legislación en materia de suelo y ordenación urbana para el efectivo restablecimiento de la misma cuando resulte infringida, de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad (07035839).

3.3.36. Junta Vecinal de Ubierna (Burgos)

Sobre el deber legal que le incumbe de atender la solicitud de información presentada por la interesada, sobre el procedimiento reglado para ejecutar una permuta forzosa, en cumplimiento de los artículos 35 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (0427272).

3.4. Otros

3.4.1. Colegio de Abogados de Cantabria

Sobre el deber legal de los letrados incluidos en el turno de oficio de la jurisdicción de menores de cumplir las obligaciones previstas en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, en cuanto a

desempeñar sus funciones de asistencia y defensa de forma real y efectiva hasta la terminación del proceso en la instancia judicial y, en su caso, la ejecución de las sentencias, teniendo en cuenta las peculiaridades que para estos procedimientos judiciales establece la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (08022795).

3.4.2. Colegio de Abogados de Palencia

Sobre el deber legal de aplicar lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en relación con la anulabilidad de los actos de la Administración que incurran en cualquier infracción del ordenamiento jurídico (08009078).

3.4.3. Colegio Oficial de Geólogos de España

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos, 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 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (09005453).

3.4.4. Comunidad de Regantes de Logroño

Sobre el deber legal que le incumbe de notificar a los interesados, por escrito, las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, de acuerdo con los artículos 55 y 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las

Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (08000951).

4. ADVERTENCIAS

4.1. Administración General del Estado

4.1.1. Ministerio de Defensa

- Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas (INVIFAS)

Se advierte sobre la posible ilegalidad de los criterios aplicados en la tramitación de expedientes administrativos de desahucio de viviendas militares (09009299).

4.1.2. Ministerio de Fomento

- Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

Se advierte sobre la obligación de responder de los perjuicios causados al interesado como consecuencia del retraso incurrido en la tramitación de un expediente de otorgamiento de autorización administrativa (09007953).

4.1.3. Ministerio de la Presidencia

- Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife

Se advierte que la falta de respuesta a las reiteradas peticiones de esta Institución sobre datos concretos en relación con una posible contradicción, puede estar incursa en falta de colaboración injustificada y

ser objeto de mención especial en el Informe anual a las Cortes Generales (08003835).

4.1.4. Ministerio de Vivienda

- Sociedad Pública de Alquiler, S. A.

Se advierte que es el representante legal de la empresa el obligado a facilitar y suscribir el informe recabado por el Defensor del Pueblo. Asimismo se advierte que la persistencia de la actitud hostil detectada por esta Institución, o la desatención al presente requerimiento con obstaculización de la función de supervisión del Defensor del Pueblo, podrían suponer la inclusión de una mención especial en el próximo Informe anual a las Cortes Generales, de conformidad con el artículo 18 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo (09000049).

4.2. Administración autonómica

4.2.1. Comunidad Autónoma de Galicia

- Consejería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras

En escrito de fecha 24 de abril de 2009, dirigido a la anterior Consejería de Vivienda y Suelo, se advierte de la obligación legal de ejecutar la resolución dictada en un expediente sancionador (07021364).

4.3. Administración local

4.3.1. Ayuntamiento de Alboraya (Valencia)

Se advierte de la discordancia entre la información aportada ahora por ese Ayuntamiento, en relación con la anchura de la zona de servidumbre de protección litoral, y la existente en el expediente de esta Institución, así como de la necesidad de proceder a su aclaración (07016145).

4.3.2. Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid)

Se advierte que, de persistir la falta de colaboración con esta Institución, se calificará su actitud de entorpecedora por no dar cumplida cuenta a la solicitud de información requerida (07036089).

4.3.3. Ayuntamiento de Madrid

Se advierte de la obligación de ofrecer información general, accesible y periódica sobre la calidad del aire ambiente en el municipio de Madrid (09009202).

4.3.4. Ayuntamiento de Segovia

Se advierte de la obligación de responder de forma adecuada y completa los requerimientos de información remitidos por esta Institución y, caso de no hacerlo, de la posibilidad de considerar a esa Corporación como hostil y entorpecedora del ejercicio de las funciones que constitucionalmente tiene encomendadas el Defensor del Pueblo (07011390).

4.3.5. Cabildo Insular de El Hierro (Santa Cruz de Tenerife)

Se advierte que la falta de respuesta a las reiteradas peticiones de esta Institución, sobre datos concretos en relación con una posible contradicción, puede estar incursa en falta de colaboración injustificada y ser objeto de mención especial en el Informe anual a las Cortes Generales (08003835).

4.4. Otros

4.4.1. Demarcación del Colegio Oficial de Arquitectos de Castilla-La Mancha en Guadalajara

Se advierte que, de persistir la falta de colaboración con esta Institución, se calificará su actitud de entorpecedora por no dar contestación a nuestro requerimiento de informe, habida cuenta de que las corporaciones de derecho público, de acuerdo con la naturaleza jurídica que las normas legales de creación reconocen a los colegios profesionales, están sometidas en su actividad al Derecho administrativo y, por tanto, están sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo (09013102).

5. RECURSOS DE INCONSTITUCIONALIDAD Y DE AMPARO

5.1. Recursos de inconstitucionalidad

5.1.1. Solicitudes de interposición

Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009

Los comparecientes solicitan del Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra las disposiciones adicionales decimotercera y decimosexta, y los artículos 28, 33 y 58, por entender que podrían conculcar los artículos 66.2, 105 y 34 de la Constitución Española, lo que motivó la resolución cuyos fundamentos se transcriben a continuación.

Fundamentos de la resolución

PRIMERO. Los promotores de las solicitudes de recurso señalan, como se ha recogido en los antecedentes de la presente resolución, que, de acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional, la ley de presupuestos se configura no sólo como un conjunto de previsiones contables, sino como un vehículo de dirección y orientación de la política económica del Gobierno, lo que supone la inclusión en su articulado de disposiciones relativas a materias no asimilables directamente al estado de gastos y a la previsión de ingresos presupuestarios, pero de conveniente regulación conjunta con ese núcleo, por su relación técnica e instrumental con las autorizaciones de gastos y las previsiones de ingresos y con la orientación de la política económica, y estiman que esta doctrina consolidada del Tribunal Constitucional no permite utilizar el proceso de tramitación parlamentaria de una ley de presupuestos para alterar el sistema general de percepción de pensiones públicas, hurtando al poder legislativo el conocimiento previo de una propuesta del Gobierno, que va más allá de la cuantificación de un límite temporal de la cuantía de

las pensiones y modificando una ley en diversos aspectos sustantivos, que tienen, por su propia naturaleza y configuración, voluntad de ser aplicados en un período que trasciende un ejercicio presupuestario.

En relación con esta argumentación, se debe tener presente que son muy numerosos los pronunciamientos del Tribunal Constitucional (recogidos, entre otras, en las Sentencias 21/1981, 27/1981, 65/1987, 126/1987, 116/1994, 178/1994 y 195/1994), en los que se aborda la problemática de la adecuación a la Constitución de las leyes de presupuestos, con una doctrina coincidente y reiterada que quedó recopilada en el fundamento jurídico 4.a) de la Sentencia 76/1992, de 14 de mayo:

> "Tratándose de una ley que no es sólo un conjunto de previsiones contables (STC 65/1987, fundamento jurídico 4.º), sino un vehículo de dirección y orientación de la política económica que corresponde al Gobierno, no sólo puede -y debe- contener la previsión de ingresos y las autorizaciones del gasto, sino que también puede establecer «disposiciones de carácter general en materias propias de la ley ordinaria estatal (con excepción de lo dispuesto en el ap. 7.º del art. 134 CE) que guardan directa relación con las previsiones de ingresos y las habilitaciones de gastos de los presupuestos o con los criterios de política económica general en que se sustentan» (STC 63/1986, F.J. 12).
>
> Así pues, las leyes anuales de presupuestos tienen un contenido mínimo, necesario e indisponible (STC 65/1987, F.J. 4.º), constituido por la expresión cifrada de la previsión de ingresos y la habilitación de gastos, y un contenido posible no necesario y eventual que puede afectar a materias distintas a ese núcleo esencial constituido por la previsión de ingresos y la habilitación de gastos."

Desde sus primeros pronunciamientos el alto tribunal ha afirmado el carácter de auténtica ley de la norma que aprueba los presupuestos y de los propios presupuestos en su sentido estricto de habilitación de gastos y previsión de ingresos, lo que implica, entre otras cosas, que esta ley es "objeto idóneo de control de constitucionalidad" (STC 76/1992).

La peculiaridad de las leyes de presupuestos radica, según se advierte en la citada sentencia, en que el ejercicio del poder legislativo por las Cortes está condicionado por determinadas limitaciones constitucionales (artículo 134, apartados 1, 6 y 7 de la Constitución Española) y por las restricciones impuestas a su tramitación parlamentaria por los reglamentos de las Cortes, peculiaridades que derivan del carácter propio de este tipo de leyes y de su función específica, definida en el artículo 134.2 de nuestra norma suprema.

De esta función específica -la inclusión de la totalidad de los gastos e ingresos del sector público estatal y la consignación del importe de los beneficios fiscales que afecten a los tributos del Estado- se deriva el carácter propio del presupuesto como instrumento de la política económica del Gobierno, que ha dado lugar a que el supremo intérprete de nuestra Constitución califique a la ley de presupuestos como "vehículo de dirección y orientación de la política económica".

Así pues, como quiera que la ley de presupuestos no es sólo un conjunto de previsiones contables (STC 65/1987, de 21 de mayo, F.J. 4º), no sólo puede, y debe, contener la previsión de ingresos y las autorizaciones del gasto, sino que también le corresponde establecer disposiciones de carácter general en materias propias de la ley ordinaria, que guarden directa relación con las previsiones de ingresos y las habilitaciones de gastos de los presupuestos o con los criterios de política económica general en que se sustentan. A estos efectos, la única excepción explícita que aparece en el texto constitucional es la prohibición de crear tributos, que contempla el apartado 7 del artículo 134.

No obstante, para que sea constitucionalmente admisible la inclusión de materias propias de la ley ordinaria en una ley de presupuestos, a juicio del Tribunal Constitucional, han de cumplirse dos condiciones: la primera que la materia tenga relación directa con los gastos e ingresos que integran el presupuesto o con los criterios de política económica de la que el presupuesto es el instrumento y la segunda que su inclusión en dicha ley esté justificada, porque constituya un complemento necesario para la mayor inteligencia y la mejor y más eficaz ejecución del presupuesto y, en general, de la política económica del Gobierno (STC 63/1986, 65/1987, 65/1990, 178/1994 y 195/1994).

El cumplimiento de estas dos condiciones resulta necesario, según se recoge también en la citada Sentencia 76/1992, para justificar la restricción de las competencias del poder legislativo propia de las leyes de presupuestos y para salvaguardar la seguridad jurídica que garantiza el artículo 9.3 de la Constitución, esto es, la certeza del Derecho que exige que una ley de contenido constitucionalmente definido, como es la de presupuestos generales del Estado, no contenga más disposiciones que las que corresponden a su función constitucional (artículos 66.2 y 134.2 de la Constitución Española).

En último término y según afirma el Tribunal en la antedicha Sentencia 76/1992 y argumentan también los actores, en relación con el necesario cumplimiento de las expresadas condiciones, la inclusión injustificada de determinadas materias en la ley anual de presupuestos generales del Estado puede ser contraria a la Constitución por suponer una restricción ilegítima de las competencias del poder legislativo, al disminuir sus facultades de examen y enmienda sin base constitucional (STC 65/1987, de 21 de mayo, F.J. 5º) y por afectar al principio de seguridad jurídica, debido a la incertidumbre que una regulación de ese tipo origina (STC 65/1990, de 5 de abril, F.J.3º).

En ambas sentencias se hizo constar, por una u otra razón -seguridad jurídica y restricción de facultades a la competencia del poder legislativo-, lo mismo que en la STC 63/1986, de 21 de mayo, que no cabe descartar la posible inconstitucionalidad de incluir en las leyes de presupuestos materias extrañas a la disciplina presupuestaria.

En las sentencias del alto tribunal 234/1999, de 16 de diciembre y 32/2000, de 3 de febrero, se sienta una doctrina que resulta especialmente relevante para el esclarecimiento del asunto que es objeto de la presente comparecencia, puesto que ambos pronunciamientos, muy próximos temporalmente entre sí, resuelven cuestiones que afectan al Derecho funcionarial, con criterios distintos, en razón de las diferentes materias a las que se refieren las disposiciones afectadas.

En la primera de las sentencias citadas, el Tribunal declaró la inconstitucionalidad de la disposición adicional vigésima de la Ley de Presupuestos Generales de Estado para el año 1989, por la que se establecía la edad para pasar a la situación de segunda actividad en el Cuerpo Nacional de Policía, al entender que se trataba de una norma propia del Derecho funcionarial y que, por tanto, la misma no guardaba relación con los ingresos y gastos ni con los criterios de política económica del Gobierno.

Unos días después, la Sentencia 32/2000 declaró la constitucionalidad del artículo 33.2 de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 1991, mediante el que se creó un complemento retributivo en favor de quienes hubiesen desempeñado durante dos años o más un puesto de los comprendidos en la Ley 25/1983, de 26 de diciembre, sobre incompatibilidades de altos cargos, al considerar el alto órgano jurisdiccional que esta previsión guardaba suficiente relación con los ingresos y gastos como para justificar su inclusión en la ley de presupuestos.

Estos planteamientos son expresivos de que los ingresos y gastos pueden verse afectados por otras muchas normas, además de las que integran el núcleo propio de la ley de presupuestos, como ocurre en el caso que se está examinando, respecto al que se puede afirmar que las disminuciones en las cuantías de determinadas pensiones públicas o, en su caso, las disposiciones que afectan a su régimen de incompatibilidades guardan una estricta relación con las previsiones de ingresos y gastos y con las directrices de la política económica del Gobierno, por lo que, a la luz de la jurisprudencia examinada, no se puede considerar inconstitucional su inclusión en una ley de presupuestos, como afirman los reclamantes.

En la citada Sentencia 32/2000, recogiendo la doctrina constitucional sobre cuestiones relacionadas con la materia funcionarial, el Tribunal declaró la constitucionalidad de la norma, habida cuenta de su relación directa con la materia presupuestaria y con los criterios de contención del gasto público. Del mismo modo, la Sentencia 237/1992, de 15 de diciembre, referida a la previsión de incremento general de retribuciones para el personal al servicio de las administraciones públicas, contenida en el artículo 11 de la Ley [46/1985, de 27 de diciembre] de Presupuestos [Generales] para 1986, también refrendó la constitucionalidad del precepto.

Por último, y a mayor abundamiento, procede traer a colación, por su relación con el fondo de la cuestión que aquí se debate, que el Tribunal Constitucional, en la Sentencia 134/1987, de 21 de julio, en referencia al límite fijado en un máximo determinado para el importe de las pensiones de clases pasivas en la Ley 44/1983, de Presupuestos Generales del Estado para el año 1984, afirma, en los fundamento jurídicos 4 y 5, lo siguiente, que resulta especialmente relevante para el examen de la solicitud que nos ocupa:

"El primer grupo de supuestos motivos de inconstitucionalidad se basa, fundamentalmente, en que el art. 51 cuestionado, al imponer un límite a las pensiones iniciales de jubilación de la Seguridad Social, vulnera derechos subjetivos de los pensionistas. Esos derechos, en efecto, se habrían adquirido en virtud de las cotizaciones pagadas en su momento.

A partir de esta premisa entiende el TCT que el art. 51 viola, en ese punto, aquellos derechos, es discriminatoria, retroactiva, vulnera la seguridad jurídica y el principio de igualdad, lesiona el derecho de propiedad, supone una expropiación sin indemnización y daña a los particulares en sus derechos y sus bienes. Por ello resultarían vulnerados, entre otros, los arts. 9.3, 14 y 33 de la Constitución.

No es preciso, sin embargo, examinar con detalle esa larga serie de alegadas inconstitucionalidades porque el supuesto en que se basan, que es, como se ha dicho, la existencia de un derecho subjetivo a una pensión de cuantía determinada, nacido del hecho de haber cotizado no puede ser aceptada.

No parece necesario recordar una vez más lo que este Tribunal ha dicho reiteradas veces, aparte de su STC 27/1981, de 20 de julio, respecto al tratamiento constitucional de los derechos adquiridos. Basta referirse a lo que también ha declarado este Tribunal (STC 103/1983, de 23 noviembre, y 121/1983, de 15 de diciembre) sobre la relación entre cotización y pensión en la Seguridad Social.

El Tribunal Constitucional ha señalado en esas sentencias que existe, sin duda, una cierta correspondencia entre cotización y prestación, pero que no es de índole estrictamente matemática ni puede equipararse con la que deriva de una relación contractual, como ocurre en el seguro privado. El régimen de prestaciones de la

Seguridad Social no es, en efecto, un régimen contractual, del que lo diferencian radicalmente las notas de universalidad, obligatoriedad y uniformidad. Se trata de un régimen legal que tiene como límites, entre otros, el respeto al principio de igualdad, la prohibición de la arbitrariedad y el derecho a la asistencia y a prestaciones sociales suficientes para situaciones de necesidad que la Constitución garantiza en su art. 41, situaciones éstas, que aquí no podrían alegarse, dada la cuantía de las pensiones afectadas.

Por ello, y sin negar que, como ya se dijo en la citada STC 121/1983, el régimen de la Seguridad Social se asienta en alguna medida en el principio contributivo, conviene tener en cuenta que la relación entre cotización y prestación que se da en una relación contractual no puede trasladarse en forma automática al régimen legal de la Seguridad Social. De un lado, porque la conexión inmediata y directa entre la cotización y la pensión propia del régimen contractual no existe en el régimen general de la Seguridad Social, en que las prestaciones a que el asegurado tiene derecho son diversas (por ejemplo, asistencia sanitaria, jubilación, viudedad), sin que de la limitación o reducción de una de ellas pueda concluirse que se haya producido una privación de derechos si el bloque de derechos y prestaciones del asegurado se mantiene en su conjunto. Por otra parte, la relación dual entre el asegurado y la Empresa aseguradora propia del régimen contractual desaparece en el régimen legal de la Seguridad Social, donde las empresas o entidades para las que se trabaja y el mismo Estado participan junto a los contratantes con aportaciones que resultan determinantes de la cuantía de la pensión.

De todo ello resulta que los afiliados a la Seguridad Social no ostentan un derecho subjetivo a una cuantía determinada de las pensiones futuras, es decir, de las pensiones respecto a la cuales no se ha producido el hecho que las causa.

Por tanto, la norma cuestionada, en cuanto limita el importe de las pensiones causadas durante el año 1984 a un máximo determinado, no invade derechos subjetivos de los interesados, por lo que no incurre en los motivos de inconstitucionalidad alegados en este aspecto por el TCT."

A continuación el Tribunal alude en la misma Sentencia a un segundo grupo de preceptos que se dicen vulnerados, que son los que se refieren al deber de los poderes públicos de promover las condiciones favorables para el progreso social (artículo 40.1) y, sobre todo, a los artículos 41 y 50, afirmando que el promotor de las cuestiones de inconstitucionalidad, el Tribunal Central de Trabajo, cuestiona desde este punto de vista, tanto el tope inicial de las pensiones como la no actualización de las superiores a ese tope ya causadas, para continuar afirmando:

"Según el TCT, el art. 51 de la Ley 44/1983 sería contrario al principio de «irregresividad» de la Seguridad Social que, en su opinión, consagra nuestra norma suprema e incluso convenios internacionales como la Carta Social Europea. Para resolver los casos planteados no es necesario entrar a discutir en un plano abstracto y general el significado de ese principio ni en qué medida podría considerarse incorporado a nuestra Constitución. Si se prescinde de formulaciones genéricas, lo que resulta del texto constitucional es fundamentalmente lo que recogen sus arts. 41 y 50 antes citados. El primero de esos preceptos garantiza, en lo que aquí interesa, el mantenimiento por los poderes públicos de un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y prestaciones suficientes para situaciones de necesidad. El segundo establece que los poderes públicos garantizarán mediante pensiones adecuadas y periódicamente

actualizadas la suficiencia económica a los ciudadanos de la tercera edad.

De ninguno de estos preceptos puede deducirse, como parece hacer el TCT, que la Constitución obligue a que se mantengan todas y cada una de las pensiones iniciales en su cuantía prevista ni que todas y cada una de las ya causadas experimenten un incremento anual. El art. 41, aparte de garantizar un régimen de Seguridad Social pública, asegura la cobertura suficiente para situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. Y ya se ha dicho que no puede afirmarse que pensiones iguales o superiores a 187.950 pesetas mensuales no cubran las situaciones de necesidad.

Respecto al art. 50, el concepto de «pensión adecuada» no puede considerarse aisladamente, atendiendo a cada pensión singular, sino que debe tener en cuenta el sistema de pensiones en su conjunto, sin que pueda prescindirse de las circunstancias sociales y económicas de cada momento y sin que quepa olvidar que se trata de administrar medios económicos limitados para un gran número de necesidades sociales. Lo mismo cabe decir de la garantía de actualización periódica, que no supone obligadamente el incremento anual de todas las pensiones. Al fijar un límite a la percepción de nuevas pensiones o al negar la actualización durante un tiempo de las que superan ese límite el legislador no rebasa el ámbito de las funciones que le corresponden en la apreciación de aquellas circunstancias socioeconómicas que condicionan la adecuación y actualización del sistema de pensiones. Esa valoración, con independencia de que se estime más o menos acertada en cada caso, no puede prescindir del deber de solidaridad entre todos los ciudadanos y, en el supuesto que nos ocupa, debe recordarse una vez más que las pensiones limitadas se encuentran entre las más altas de las que reconoce nuestro sistema de Seguridad Social. Ni cabe aducir, que, dado que esas pensiones

proporcionalmente altas son pocas, su limitación tiene poca influencia en las finanzas públicas y en poco o nada beneficia a los pensionistas más modestos. Tal razonamiento supone, con su simple enunciado, la negación misma del principio de solidaridad, una de cuyas exigencias esenciales es, precisamente, el sacrificio de los intereses de los más favorecidos frente a los más desamparados con independencia, incluso, de las consecuencias puramente económicas de esos sacrificios.

Así, ciertas declaraciones constitucionales, como el de ser España un Estado social y democrático de Derecho que propugna entre otros valores superiores de su ordenamiento la justicia (art. 1.1) o el deber de promover las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta regional y personal más equitativa (art. 40.1), lejos de apoyar las tesis sustentadas por el TCT pueden ser invocados precisamente en su contra cuando se mantienen y actualizan las pensiones más bajas y se limitan las más altas en atención, como se ha dicho, a los recursos limitados que a todos ellos pueden dedicarse.

En consecuencia, los motivos ahora examinados no justifican la inconstitucionalidad de la norma cuestionada."

Del firme pronunciamiento del alto tribunal en esta sentencia, cabe concluir que, por las mismas razones expresadas en los fundamentos jurídicos que se acaban de transcribir, no resulta posible compartir el criterio que mantienen los promotores de la presente solicitud de que estamos ante una modificación del régimen de pensiones públicas, cuya regulación estaría vedada a una ley de presupuestos.

En consecuencia, esta Institución considera que las previsiones de la Ley 2/2008, [de 23 de diciembre], de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009, a las que se refieren las solicitudes de recurso,

guardan relación directa con los ingresos y gastos del citado ejercicio y con los criterios de política económica del Gobierno y no son normas propias del derecho funcionarial, por lo que, a juicio de esta Defensoría, resulta justificada su inclusión en una ley de presupuestos.

SEGUNDO. Aluden también los solicitantes a la gravedad de las medidas que se proponen, tanto en lo relativo a la posibilidad de ser beneficiario del 100 por 100 de la pensión pública, en caso de jubilación o retiro por incapacidad o inutilidad para el servicio, como en los supuestos de incompatibilidad entre la pensión y otras retribuciones públicas o privadas.

Y señalan que las orientaciones europeas de los sistemas públicos de pensiones recomiendan estimular la actividad de las personas que reciben ayudas o pensiones, derivadas precisamente de la pérdida de capacidades psicofísicas y no la introducción de incompatibilidades y rigidez, que sólo contribuirían a expulsar a las personas en esta situación del mundo del empleo, propiciando su dependencia exclusiva de las pensiones.

En este sentido, se debe recordar que el funcionario que ingresa en la función pública adquiere y detenta derechos subjetivos que la ley tiene que respetar, como son, por ejemplo, el derecho a la jubilación o a acceder a determinadas situaciones administrativas, sin que pueda esperar que los derechos inherentes a su situación estatutaria o, en su caso, los derechos pasivos queden congelados en los términos en los que se encontraban en el momento de su ingreso, o que se mantenga una situación de la que se venía disfrutando. Sobre este asunto se ha pronunciado extensamente el Tribunal Constitucional, pero acudiremos, por todas, a la Sentencia 99/1987, de 11 de junio, en cuyo fundamento jurídico 6 se afirma:

"El funcionario que ingresa al servicio de la Administración Pública se coloca en una situación jurídica objetiva, definida legal y reglamentariamente y, por ello, modificable por uno u otro instrumento normativo, de acuerdo con los principios de reserva de ley y de legalidad, sin que, consecuentemente, pueda exigir que la situación estatutaria quede congelada en los términos en que se hallaba regulada al tiempo de su ingreso, o que se mantenga la situación administrativa que se está disfrutando o bien, en fin, que el derecho a pensión, causado por el funcionario, no pueda ser incompatibilizado por ley, en orden a su disfrute por sus beneficiarios, en atención a razonables y justificadas circunstancias, porque ello se integra en las determinaciones unilaterales lícitas del legislador, al margen de la voluntad de quien entra al servicio de la Administración, quien, al hacerlo, acepta el régimen que configura la relación estatutaria funcionarial (art. 103.3 CE).

Por otro lado, no hay que olvidar que, por parte de cada funcionario, se ostenta el derecho a la jubilación y al disfrute (o a solicitarlo, en su caso), de las situaciones administrativas legalmente reconocidas, pero no el derecho, sino la expectativa frente al legislador a que la edad de jubilación o el catálogo de situaciones continúen inmodificadas por el legislador, en modo que permanecieran tal y como él las encontró al tiempo de su acceso a la Función pública.

Consecuentemente con lo expuesto, si no existen tales derechos no puede reprocharse a las normas que se impugnan el efecto de su privación y, por tanto, habrá que concluir por rechazar la pretendida vulneración del art. 33.3 de la Constitución. No hay privación de derechos; sólo alteración de su régimen en el ámbito de la potestad del legislador constitucionalmente permisible. Esto no impide añadir -como se dijo en la STC 108/1986, de 29 de julio), referida al anticipo de la edad de jubilación de Jueces y

Magistrados- que esa modificación legal origina una frustración de las expectativas existentes y en determinados casos perjuicios económicos que pueden merecer algún género de compensación.

Sentada la conclusión anterior, una lógica estricta conduciría a su complementaria, es decir, a la de la superfluidad de examinar si las disposiciones legales que afectan a esos pretendidos derechos (en el sentido expuesto) son o no retroactivas, como se alega por los recurrentes con la cita del art. 9.3 de la C. E. Pero la trascendencia y generalidad de la cuestión planteada aconsejan, *ad abundantiam*, una siquiera breve consideración, por otra parte ya tratada en la STC 108/1986, antes citada.

Se dice por los recurrentes que los arts. 33 y 29 de la Ley 30/1984 desconocen los derechos individuales de los funcionarios públicos a permanecer en activo hasta los setenta años y a sus situaciones administrativas.

Cabe indicar que la eficacia y protección del derecho individual -nazca de una relación pública o de una privada- dependerá de su naturaleza y de su asunción más o menos plena por el sujeto, de su ingreso en el patrimonio del individuo.

Por eso se ha dicho que la doctrina -y la práctica- de la irretroactividad sólo es aplicable a los derechos consolidados, asumidos, integrados en el patrimonio del sujeto, y no los pendientes, futuros, condicionados y expectativas, según reiterada doctrina del TS. Desde esa perspectiva se sostiene en el recurso que los derechos en cuestión pertenecen a la categoría de derechos adquiridos, inmunes a la retroactividad. Ya se ha dicho antes que no es ésta la calificación que merecen y que, por ello, hay que reiterar la solución mantenida por la Sentencia de este Tribunal antes citada (108/1986, de 29 de julio), al decir que la invocación

del principio de irretroactividad no puede presentarse como una defensa de una inadmisible petrificación del ordenamiento jurídico -STC 27/1981, de 20 de julio, 6/1983, de 4 de febrero, entre otras-, y de ahí la prudencia que la doctrina del TC ha mostrado en la aplicación del referido principio, señalando que sólo puede afirmarse que una norma es retroactiva, a los efectos del art. 9.3 de la CE, cuando incide sobre «relaciones consagradas» y «afecta a situaciones agotadas», y que «lo que se prohíbe en el art. 9.3 es la retroactividad entendida como incidencia de la nueva ley en los efectos jurídicos ya producidos de situaciones anteriores, de suerte que la incidencia en los derechos, en cuanto a su proyección hacia el futuro, no pertenece al campo estricto de la irretroactividad» -STC 42/1986, de 10 de abril-. Y añade la STC 108/1986, que se refiere a Jueces y Magistrados en tanto que funcionarios, que, «aun en la hipótesis de la existencia de un derecho subjetivo a la edad de jubilación, esta doctrina conduce a rechazar la supuesta vulneración del principio de irretroactividad, pues las disposiciones impugnadas (art. 386 LOPJ) para nada alteran situaciones ya agotadas o perfectas, sino que se limitan a establecer para el futuro la consecuencia jurídica (la jubilación) de un supuesto genérico (cumplir determinadas edades) que aún no ha tenido lugar respecto a los sujetos afectados» (fundamento jurídico 17).

Y es esa misma Sentencia (108/1986) la que, refiriéndose a la supuesta privación de derechos y vulneración del art. 33.3 de la CE, añade, a propósito de la jubilación anticipada de Jueces y Magistrados, que el legislador tuvo en cuenta el concepto de expropiación forzosa de la ley vigente -art. 1, Ley de 16 de diciembre de [1954]- que lo definía o define como «cualquier forma de privación singular de la propiedad privada o de derechos o intereses patrimoniales legítimos», que no se compadece con la disposición impugnada, carente de los elementos propios de una medida expropiatoria, uno de ellos que se trate de derechos, no de

expectativas jurídicas, y otro que, aun en el supuesto de existencia de un derecho subjetivo a mantenerse el funcionario en servicio activo (con un contenido patrimonial del que se le priva), que se diera el dato de la privación singular propia de toda expropiación, que implica una sustracción o ablación de un derecho, como «sacrificio especial» impuesto a uno o varios sujetos por razones de utilidad pública o interés social, pero no -como en la jubilación anticipada- una limitación, delimitación o regulación -general- del contenido de un derecho, que no les priva del mismo, sino que lo configura *ex novo* o modificando una situación normativa general anterior."

Por lo indicado, tampoco se observa, en este aspecto, que las disposiciones cuya inconstitucionalidad se pretende conculquen lo previsto en nuestra carta magna.

TERCERO. Por otra parte, los reclamantes señalan que, al tratarse de normas que afectan a las pensiones de Clases Pasivas del Estado, de acuerdo con las previsiones de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en sus artículos 34°, 36º, y 37°, deberían haber sido objeto de debate previo en el marco de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado y de una amplia discusión pública, que permitiera a los interlocutores públicos y a los agentes sociales conocer el alcance de la reforma, como corresponde al papel constitucional y legal que les otorga el ordenamiento jurídico.

A este respecto, se debe recordar que el papel y las funciones que contempla el artículo 7 de la Constitución para los sindicatos, consisten en que participen en la defensa y en la protección de los intereses de los trabajadores.

De aquí se desprende que su función no es únicamente la de representar a sus miembros, puesto que la Constitución y la ley les

otorgan la función de defender los intereses de los trabajadores y les legitiman para ejercer aquellos derechos que sean de necesario ejercicio colectivo, sin que pueda considerarse, a estos efectos, como exhaustiva o limitativa la enumeración que contiene el artículo 28 de la Constitución.

No obstante, como se resume en la STC 51/1988, de 22 de marzo, fundamento jurídico 5, el Tribunal Constitucional ha declarado reiteradamente:

> "... [a)] el art. 28.1 de la Constitución integra derechos de actividad de los sindicatos (negociación colectiva, promoción de conflictos), medios de acción que, por contribuir de forma primordial al desenvolvimiento de la actividad a que el sindicato es llamado por el art. 7 CE, son un núcleo mínimo e indisponible de la libertad sindical; b) es evidente que, junto a los anteriores, los sindicatos pueden ostentar facultades o derechos adicionales, atribuidos por normas infraconstitucionales que pasan a integrar el contenido del derecho; así se ha dicho en STC 39/1986 y 184/1987, respecto a la participación institucional; en las 104/1987 y 9/1988 sobre la facultad de los sindicatos de promover y participar en las elecciones para órganos de representación de trabajadores o funcionarios, pese a que tales órganos de representación no tienen reconocimiento constitucional, sino que son creación de la Ley y tienen sólo relación con los arts. 103.3 CE (representación de funcionarios) o 129 (representaciones obreras); c) el reconocimiento o creación -por norma legal o, incluso, reglamentaria- de un medio de acción sindical, adicional a los mínimos indispensables, y que atribuye a los sindicatos (no a otros sujetos colectivos de las relaciones laborales sin reconocimiento constitucional) facultades o derechos también adicionales, impide alegar que afecten al contenido esencial de la libertad sindical los actos singulares de aplicación o inaplicación, en su caso, de la norma con efecto impeditivo, obstaculizador o limitativo del ejercicio de tales facultades o

derechos; pero el derecho fundamental se integra no sólo por su contenido esencial, sino también por esos derechos o facultades básicas que las normas crean y puedan alterar o suprimir, por no afectar al contenido esencial del derecho; de forma que los actos contrarios a esos otros derechos o facultades adicionales sí pueden calificarse de vulneradores del derecho fundamental (STC 9/1988, F.J. 2.º, penúltimo párrafo."

Es oportuno, también, acudir a la Sentencia 75/1992, de 14 de mayo, en cuyo fundamento jurídico 2 podemos leer lo que sigue:

"... la libertad sindical garantiza a los sindicatos un área de libertad frente a los poderes públicos, imponiendo que la Administración Pública (o, más ampliamente, los poderes públicos) «no se injiera o interfiera en la actividad de las organizaciones sindicales y el derecho de éstas a no ser discriminadas por parte de la Administración de modo arbitrario o irrazonable» (STC 23/1983 o 99/1983, entre otras). Ahora bien, a este enunciado general del principio, pueden hacérsele las siguientes observaciones con relación a lo que ahora interesa:

a) En primer lugar, que la libertad sindical, una vez que asegura a cada sindicato un haz de poderes suficiente y específico para cumplir su misión de representación y defensa de los intereses de los trabajadores «no garantiza ni a los sindicatos ni a sus miembros un trato específico por parte del Estado» que haya de reconocerles derechos o facultades concretas más allá del núcleo que es contenido esencial de la libertad sindical, como se deduce de la interpretación del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, en su Sentencia de 27 de octubre de 1975, caso del Sindicato Nacional de la Policía belga (párr. 38), cuyo valor orientativo de la interpretación de los derechos fundamentales no es dudoso, a la luz de lo dispuesto en el art. 10.2 de la norma fundamental. De esta suerte

-continuando con la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos-, dicho principio lo que exige es que «la legislación nacional permita a los sindicatos luchar por la defensa de los intereses de sus miembros», pero dejando a cada Estado «la elección de los medios a emplear a este fin» (Sentencias de 27 de octubre de 1975, cit. párr. 39; en el mismo sentido, la de 6 de febrero de 1976, en el caso Sindicato Sueco de Conductores de Locomotoras, párrafo 39 y la de la misma fecha dictada en el caso Schmidt y Dahlstrom, párr. 36").

Aunque este Tribunal ha entendido que los derechos que integran el contenido de la libertad sindical protegible en el recurso de amparo no sean sólo aquellos que constituyan su contenido esencial como núcleo mínimo indisponible para el legislador, sino también aquellos otros derechos o facultades adicionales reconocidos por la ley que sobrepasan o se adicionan a ese contenido esencial (STC 30/1992, F.J. 3.º), en lo que se refiere a los límites constitucionales al poder de disposición del legislador, el fundamental en este caso es el respeto del contenido esencial del derecho de libertad sindical del art. 28.1 CE."

Igualmente, el Tribunal Constitucional sostiene, en una extensa jurisprudencia, que no toda reducción de la capacidad de obrar sindical operada por una norma atentaría al núcleo esencial de la libertad sindical, sino sólo aquellas que fuesen arbitrarias, injustificadas o contrarias a la ley:

"… Por lo demás, el Tribunal también ha afirmado que no toda reducción de las posibilidades de acción o de la capacidad de obrar de un sindicato puede calificarse de vulneración de la libertad sindical, sino que es preciso que esas eventuales restricciones sean arbitrarias, injustificadas o contrarias a la ley (STC 187/1987,

235/1988, 30/1992 y 164/1993" (Sentencia 188/1995, de 18 de diciembre, F.J. 5).

De todo lo expresado se observa en el derecho fundamental a la libertad sindical un contenido positivo consistente en la posibilidad de crear sindicatos y de afiliarse libremente a ellos para desarrollar la actividad sindical, en el bien entendido de que, de acuerdo con la doctrina constitucional examinada, no estamos ante un derecho ilimitado.

Por tanto, es al núcleo indisponible de la actividad sindical al que nos debemos atener, para poder concluir si está o no fundamentada la solicitud de recurso. A este fin es preciso establecer, si el proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009, que ha motivado esta comparecencia, formaría parte del componente sustancial o material de la obligación de negociar, derivada del artículo 28.1 de la Constitución Española, esto es de las materias que forzosamente han de ser objeto de negociación entre las administraciones públicas y los representantes sindicales.

En este sentido, resulta esclarecedora la posición que mantiene el Tribunal Constitucional en la Sentencia 85/2001, de 26 de marzo, en la que, en referencia precisamente al ámbito y al alcance del derecho a la negociación colectiva, manifiesta que, al tratarse de un derecho de configuración legal, ni los sindicatos, ni las administraciones públicas concernidas son libres para ejercerlo de forma incondicionada, debiendo atenerse a los procedimientos y cauces establecidos por la anterior Ley 9/1987, de 12 de junio, de Órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las administraciones públicas, modificada por la Ley 7/1990, de 19 de julio y se pronuncia en los siguientes términos (FF.JJ. 5 y 6):

"Por lo que se refiere a la supuesta vulneración del derecho a la libertad sindical del art. 28.1 CE, que debe entenderse imputada

no sólo a la sentencia recurrida sino, en primer lugar, al Decreto del Alcalde del que trae causa, el recurrente reprocha a ambas resoluciones haberle privado de un derecho a la negociación que, a su juicio, le otorgaría, entre otras disposiciones, la Ley de órganos de representación del personal al servicio de las administraciones públicas (en adelante LORAP).

Debemos dejar al margen la cuestión de si, como sostiene el Ayuntamiento de Palma de Mallorca, en realidad el decreto no negó el [sic] Sindicato el derecho a negociar, sino que se limitó a informarle de que la materia sobre la que se solicitaba la negociación ya estaba siendo discutida en la mesa de negociación en la que estaba representado el propio sindicato. Ello es indiferente, a los efectos que ahora interesan, puesto que el resultado práctico del decreto impugnado fue que la solicitud de la concreta negociación instada por el sindicato no fue atendida.

En relación con el derecho a la libertad sindical en la función pública, en su vertiente de derecho a la negociación colectiva, este Tribunal ha declarado en el F.J. 6 de la STC 80/2000, de 27 de marzo, que «Aunque en el ámbito funcionarial tengamos dicho (STC 57/1982, de 27 de julio, F.J. 9) que, por las peculiaridades del derecho de sindicación de los funcionarios públicos (art. 28.1 CE), no deriva del "mismo, como consecuencia necesaria, la negociación colectiva, en la medida en que una ley (en este caso la Ley 9/1987, modificada por la Ley 7/1990) establece el derecho de los Sindicatos a la negociación colectiva en ese ámbito, tal derecho se integra como contenido adicional del de libertad sindical, por el mismo mecanismo general de integración de aquel derecho en el contenido de éste, bien que con la configuración que le dé la Ley reguladora del derecho de negociación colectiva (art. 6.3 b) y c) LOLS), siendo en ese plano de la legalidad donde pueden establecerse las diferencias entre la negociación colectiva en el ámbito laboral y funcionarial y el

derecho a ella de los sindicatos, no así en el de la genérica integración del referido derecho en el contenido del de libertad sindical"».

El hecho de que se trate de un derecho, esencialmente, de configuración legal implica, entre otras cosas, según se decía en la misma sentencia, que los funcionarios y los sindicatos titulares del mismo, así como las administraciones públicas en las que éste se desarrolla, no son libres para ejercerlo de modo incondicionado, pues "la Ley 9/1987, [de 12 de junio], modificada por la Ley 7/1990, [de 19 de julio], no deja la configuración de la negociación colectiva a la plena libertad de los sindicatos y de las administraciones públicas concernidas, sino que establece por sí misma los órganos de negociación, el objeto de ésta y las líneas generales del procedimiento."

Y continúa el Tribunal Constitucional afirmando en la misma Sentencia:

"... la negociación colectiva, no sólo debe llevarse a cabo en relación a ciertas materias (artículo. 32 LORAP: «serán objeto de negociación en su ámbito respectivo y en relación con las competencias de cada Administración pública las materias siguientes»), sino que, además, para lo que ahora interesa, debe efectuarse de acuerdo con las previsiones de la Ley 9/1987, particularmente en cuanto a los órganos a los que ésta atribuye la condición de cauce procedimental de articulación de dicha negociación."

"... Al margen de la posible interferencia de la negociación paralela en la negociación que discurre por los cauces establecidos en la Ley 9/1987, dado el carácter indisponible para los interlocutores de los órganos de negociación, un Sindicato no puede

válidamente pretender obligar a la Administración a abrir un proceso negociador no previsto en la referida ley. Esa ley, como ocurre igualmente, en más de un extremo, con la negociación regulada en el Estatuto de los Trabajadores, no deja la configuración de la negociación colectiva a la plena libertad de sus agentes, sino que establece por sí misma, y para los efectos personales y jurídicos asignados, las instancias negociales, los ámbitos materiales y las líneas generales del procedimiento, de manera que los órganos en ella previstos (Mesas generales y sectoriales de negociación: arts. 30 y 31) articulan la negociación colectiva en la función pública (sin perjuicio, naturalmente, de la posible existencia de otras modalidades no contempladas legalmente y no formalizadas, y por ello en principio no obligatorias para las partes negociantes).

Por consiguiente, si reúne los requisitos del art. 30 LORAP, el Sindicato tiene derecho a exigir la negociación colectiva en los términos previstos en el capítulo III de la misma (arts. 30 a 38), negociación que «es algo más que el acuerdo final a que, en su caso, aquélla pueda conducir, consistiendo antes que en éste, en la propia actuación negociadora y en las deliberaciones por medio de las que se va realizando» (STC 80/2000, de 27 de marzo, F.J. 7), pero no le asiste el derecho a disponer de un proceso negociador al margen de los procedimientos y cauces establecidos legalmente."

De todo ello deduce el Tribunal que, en definitiva,

"... ni el decreto impugnado, ni tampoco la sentencia que confirmó su legalidad, menoscabaron el derecho del sindicato recurrente a la libertad sindical, desde el punto de vista de la negociación colectiva, por lo que, a efectos del análisis que exige la solicitud de recurso y una vez reseñada la doctrina general sobre el principio de libertad sindical, debe inquirirse ahora, si a la luz de esta jurisprudencia la omisión denunciada por la confederación

sindical compareciente conculca, efectivamente, el principio constitucional de libertad sindical, para lo que es necesario examinar de qué forma configura la citada Ley de órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las administraciones públicas los aspectos formales de la obligación de negociar."

Asimismo, es oportuno traer a colación que la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, contempla en su artículo 22, apartados 2, 3 y 4, que el procedimiento de elaboración de los proyectos de ley se iniciará en el ministerio o ministerios competentes mediante la elaboración del correspondiente anteproyecto, que irá acompañado por la memoria y los estudios o informes sobre la necesidad y oportunidad del mismo, así como por una memoria económica que contenga la estimación del coste a que dará lugar.

En todo caso se dispone que los anteproyectos de ley habrán de ser informados por la Secretaría General Técnica.

El titular del departamento proponente elevará el anteproyecto al Consejo de Ministros a fin de que éste decida sobre los ulteriores trámites y, en particular, sobre las consultas, dictámenes e informes que resulten convenientes, así como sobre los términos de su realización, sin perjuicio de los legalmente preceptivos.

Una vez cumplidos los trámites a los que se refiere el apartado anterior, se prevé que se someterá el anteproyecto, de nuevo, al Consejo de Ministros para su aprobación como proyecto de ley y su remisión al Congreso de los Diputados o, en su caso, al Senado, acompañándolo de una exposición de motivos y de la memoria y demás antecedentes necesarios para pronunciarse sobre él.

Como se observa, la citada Ley 50/1997 [de 27 de noviembre], no prevé la intervención de los sindicatos en la elaboración de los proyectos de ley y, por otra parte, el artículo 105 de la Constitución Española, que se cita por los actores, se refiere al hecho de que la ley regulará la audiencia de los ciudadanos, directamente o a través de las organizaciones o asociaciones reconocidas por la ley en el procedimiento de las disposiciones administrativas que les afecten, lo que, obviamente, se refiere a la actuación de la Administración y no al poder legislativo.

En conclusión, de lo argumentado y de la jurisprudencia constitucional examinada se deduce que el ámbito objetivo de la negociación colectiva se debe ceñir, en su caso, a aquellas cuestiones que afectan a la potestad reglamentaria de la Administración y no se puede entender que el marco de obligatoriedad se extienda a los proyectos de ley, ya que la iniciativa legislativa corresponde al Gobierno y al Congreso y al Senado, de acuerdo con la Constitución y con los reglamentos de las cámaras.

Todo ello con independencia de que, al margen de la negociación colectiva estricta y de su posible incidencia en el derecho de libertad sindical, fuera deseable o conveniente que los sindicatos estuvieran informados, durante la fase técnica de elaboración de los anteproyectos de ley, si las previsiones sobre las que se trabaja en el departamento competente afectaran de forma sustantiva a sus condiciones de trabajo, pero nos estaríamos refiriendo, en este supuesto, a decisiones discrecionales, a criterios de oportunidad y al necesario diálogo con los interlocutores sociales, sin incidencia en el derecho constitucional de libertad sindical, aspectos sobre los que no corresponde a esta Defensoría pronunciarse, en este momento, ya que nuestro análisis debe ceñirse a criterios estrictos de constitucionalidad.

En consecuencia, volviendo al examen del procedimiento de tramitación de la Ley 2/2008, de Presupuestos Generales del Estado para

el año 2009, de acuerdo con los términos de las solicitudes recibidas, debemos concluir del estudio realizado que no resulta posible compartir los argumentos de inconstitucionalidad aportados por los comparecientes.

CUARTO. Además de lo expuesto, sobre el contenido del derecho a la libertad sindical y el alcance de la negociación colectiva en el ámbito de la función pública, hay otra línea de argumentación jurídico constitucional que no debe perderse de vista y que desaconseja la interposición del recurso de inconstitucionalidad solicitado.

Las Cortes Generales, según determina taxativamente la Constitución en su artículo 66, representan al pueblo español y ejercen la potestad legislativa del Estado, siendo su producto normativo típico, la ley, expresión directa de la voluntad popular y, por lo tanto, soberano e irresistible, sin estar sometido a más límites que aquellos que expresamente quepa deducir de la Constitución.

Cuando el titular del poder legislativo, el Parlamento, manifiesta su voluntad, está expresando la voluntad de la soberanía nacional, que no puede quedar coartada por los acuerdos, convenios o pactos que, eventualmente, puedan haber alcanzado la Administración (brazo actuante del poder ejecutivo) y los sindicatos. El legislador es soberano y sólo su voluntad con los límites que le impone la Constitución puede determinar el contenido concreto de las leyes.

Partiendo de lo anterior, hay que tener presente que, dentro de los pactos y acuerdos contemplados en el Estatuto Básico del Empleado Público, no todas las materias enumeradas en su artículo 37 tienen igual tratamiento. Así algunas precisan para su validez y eficacia de la aprobación, expresa y formal, de los órganos administrativos competentes y, una vez ratificados, son de aplicación directa al personal afectado; mientras que otras cuestiones de las comprendidas en el artículo 37 están sometidas a reserva de ley, sin que pueda vincularse la voluntad del

órgano legislativo a un proceso de negociación. A lo anterior se une que la negociación colectiva se somete no sólo al principio de legalidad, sino también al principio de cobertura presupuestaria, artículo 33.1.

En cualquier caso, tal como dispone el artículo 37.1.g), la negociación tendrá el alcance que legalmente proceda en cada caso y atendiendo a lo dispuesto en el estatuto básico lo que se ha de negociar son los "criterios generales", no la determinación de las pensiones, en este caso, quedando fuera las cuestiones que hayan sido abordadas por la ley. Así, el estatuto básico ha reducido el ámbito de negociación en materia de clases pasivas, por cuanto que la anterior Ley 9/1987, de 12 de junio, en la redacción dada por la Ley 7/1990, de 19 de julio, establecía en su artículo 32.f) que era objeto de negociación "la determinación de las prestaciones y pensiones de las clases pasivas".

Teniendo en cuenta lo expresado, difícilmente puede pensarse en la posibilidad de que el contenido de una ley pueda quedar mediatizado por los acuerdos o convenios que pudieran alcanzarse entre la Administración y los Sindicatos.

El proceso es más bien el inverso. Es el legislador mediante la ley, que es la manifestación de su voluntad soberana, quien establece el marco en el que el ejecutivo, a través de la Administración, puede negociar con los representantes sindicales; fija los límites de los acuerdos a los que pueden llegar y determina el procedimiento para alcanzarlos, siendo nulos todos aquellos pactos o acuerdos que superen o desconozcan dichos límites o que se alcancen al margen del procedimiento establecido. La Administración, como los restantes poderes públicos, actúa con sometimiento pleno a la ley y al Derecho, y su voluntad no es autónoma sino que debe conformarse de acuerdo con reglas y límites preestablecidos y siempre al servicio de los intereses generales, de acuerdo con lo previsto en el artículo 103.1 de la Constitución.

Por el contrario, el legislador dispone de una total autonomía de la voluntad para plasmar sus deseos en la ley y su límite es, como ya se ha expresado, la Constitución, parámetro único a través del cual el Tribunal Constitucional puede enjuiciar la legitimidad del ejercicio de la función legislativa. Ningún otro límite es admisible y cualquiera que viniese impuesto por una ley podría ser obviado por el simple procedimiento de derogar la norma que lo contenga mediante otra posterior.

Este razonamiento es el que explica que cualquier alegación destinada a fundamentar la inconstitucionalidad de una ley debe basarse en la infracción de un precepto constitucional y no en la supuesta conculcación de una ley, como ocurre en el presente caso, en referencia al Estatuto Básico del Empleado Público, puesto que la ley no infringe la ley: la modifica o la deroga; y su medida de legitimidad no es nunca otra ley, sino la Constitución y la misión del Tribunal Constitucional se circunscribe, en lo que aquí interesa, a supervisar el respeto del legislador a la Constitución en el ejercicio de su función legislativa.

Podría plantearse -y esto es lo que subyace en el razonamiento de los solicitantes de recurso- si la omisión de la previa negociación con los sindicatos en los trámites de elaboración del anteproyecto de ley podría viciar la ulterior aprobación del proyecto de ley por parte del poder legislativo.

A este respecto el Tribunal Constitucional se ha pronunciado en algunas ocasiones en una línea jurisprudencial constante según la cual la omisión de trámites, informes o dictámenes, incluso preceptivos, que deban acompañar a una ley sólo tendrá trascendencia desde el punto de vista constitucional “si se hubiese privado a las Cámaras de un elemento de juicio necesario para su decisión o si, de cualquier otro modo, se menoscaban los derechos de los diputados o grupos parlamentarios de las Cámaras” (STC 108/1986, de 21 de julio).

La omisión de un trámite negociador, en el supuesto de que fuera exigible en este caso, criterio que esta Defensoría no comparte, no priva a los parlamentarios de elementos de juicio sustanciales ni menoscaba sus derechos, por lo que tampoco esta línea argumental puede justificar el ejercicio de la legitimación que se solicita del Defensor del Pueblo para interponer recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 2/2008, [de 23 de diciembre].

Ley de la Comunidad Autónoma del País Vasco 19/2008, de 29 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2009

Los comparecientes solicitan del Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el artículo 22 de la Ley 19/2008, [de 29 de diciembre], por entender que podría conculcar los artículos 14, 37.1, 149.1.7.ª y 134 de la Constitución Española, lo que motivó la resolución cuyos fundamentos se transcriben a continuación.

Fundamentos de la resolución

PRIMERO. Los promotores de las solicitudes de recurso señalan, como se ha recogido en los antecedentes de la presente resolución, que, de acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional, la disposición cuya inconstitucionalidad se pretende no es compatible con el contenido propio de una ley de presupuestos, puesto que carece de vinculación con la previsión de gastos e ingresos que integran el presupuesto y con la política general del ejecutivo al respecto.

En relación con esta argumentación, se debe tener presente que son muy numerosos los pronunciamientos del Tribunal Constitucional (recogidos, entre otras, en las Sentencias 21/1981, 27/1981, 65/1987,

126/1987, 116/1994, 178/1994 y 195/1994), en los que se aborda la problemática de la adecuación a la Constitución de las leyes de presupuestos, con una doctrina coincidente y reiterada que quedó recopilada en el fundamento jurídico 4.a) de la Sentencia 76/1992, de 14 de mayo:

"Tratándose de una ley que no es sólo un conjunto de previsiones contables (STC 65/1987, F.J. 4.º), sino un vehículo de dirección y orientación de la política económica que corresponde al Gobierno, no sólo puede -y debe- contener la previsión de ingresos y las autorizaciones del gasto, sino que también puede establecer «disposiciones de carácter general en materias propias de la ley ordinaria estatal (con excepción de lo dispuesto en el ap. 7.º del art. 134 CE) que guardan directa relación con las previsiones de ingresos y las habilitaciones de gastos de los presupuestos o con los criterios de política económica general en que se sustentan» (STC 63/1986, F.J. 12).

Así pues, "las leyes anuales de presupuestos tienen un contenido mínimo, necesario e indisponible, constituido por la expresión cifrada de la previsión de ingresos y la habilitación de gastos, y un contenido posible no necesario y eventual que puede afectar a materias distintas a ese núcleo esencial constituido por la previsión de ingresos y la habilitación de gastos" (STC 65/1987, F.J. 4.º).

Desde sus primeros pronunciamientos el citado Tribunal ha afirmado el carácter de auténtica ley de la norma que aprueba los presupuestos y de los propios presupuestos en su sentido estricto de habilitación de gastos y previsión de ingresos, lo que implica, entre otras cosas, que esta ley es "objeto idóneo de control de constitucionalidad" (STC 76/1992).

La peculiaridad de las leyes de presupuestos radica, según se advierte en la citada sentencia, en que el ejercicio del poder legislativo por

las Cortes está condicionado por determinadas limitaciones constitucionales (artículo 134, apartados 1, 6 y 7 de la Constitución Española) y por las restricciones impuestas a su tramitación parlamentaria por los reglamentos de las Cortes, peculiaridades que derivan del carácter propio de este tipo de leyes y de su función específica, definida en el artículo 134.2 de nuestra norma suprema.

De esta función específica -la inclusión de la totalidad de los gastos e ingresos del sector público estatal y la consignación del importe de los beneficios fiscales que afecten a los tributos del Estado- se deriva el carácter propio del presupuesto como instrumento de la política económica del Gobierno, que ha dado lugar a que el supremo intérprete de nuestra Constitución califique a la ley de presupuestos como "vehículo de dirección y orientación de la política económica".

Como quiera que la ley de presupuestos no es sólo un conjunto de previsiones contables (STC 65/1987, de 21 de mayo, fundamento jurídico 4º), sino también un vehículo de dirección y orientación de la política económica del Gobierno, no sólo puede, y debe, contener la previsión de ingresos y las autorizaciones del gasto, sino que asimismo le corresponde establecer disposiciones de carácter general en materias propias de la ley ordinaria, que guarden directa relación con las previsiones de ingresos y las habilitaciones de gastos de los presupuestos o con los criterios de política económica general en que se sustentan. A estos efectos, la única excepción explícita que aparece en el texto constitucional es la prohibición de crear tributos que contempla el apartado 7 del artículo 134.

No obstante, para que sea constitucionalmente admisible la inclusión de materias propias de la ley ordinaria en una ley de presupuestos, a juicio del Tribunal Constitucional, han de cumplirse dos condiciones: la primera que la materia tenga relación directa con los gastos e ingresos que integran el presupuesto o con los criterios de política económica de la que el presupuesto es el instrumento y la

segunda que su inclusión en dicha ley esté justificada, porque constituya un complemento necesario para la mayor inteligencia y la mejor y más eficaz ejecución del presupuesto y, en general, de la política económica del Gobierno (STC 63/1986, 65/1987, 65/1990, 178/1994 y 195/1994).

El cumplimiento de estas dos condiciones resulta necesario, según se recoge también en la citada Sentencia 76/1992, para justificar la restricción de las competencias del poder legislativo propia de las leyes de presupuestos y para salvaguardar la seguridad jurídica que garantiza el artículo 9.3 de la Constitución, esto es, la certeza del Derecho que exige que una ley de contenido constitucionalmente definido, como es la de presupuestos generales del Estado, no contenga más disposiciones que las que corresponden a su función constitucional (artículos 66.2 y 134.2 de la Constitución Española).

En último término y según afirma el Tribunal en la antedicha Sentencia 76/1992, en relación con el necesario cumplimiento de las expresadas condiciones, la inclusión injustificada de determinadas materias en la ley anual de presupuestos generales del Estado puede ser contraria a la Constitución por suponer una restricción ilegítima de las competencias del poder legislativo, al disminuir sus facultades de examen y enmienda sin base constitucional (STC 65/1987, de 21 de mayo, F.J. 5º) y por afectar al principio de seguridad jurídica, debido a la incertidumbre que una regulación de ese tipo origina (STC 65/1990, de 5 de abril, F.J. 3º).

En ambas resoluciones se hizo constar, por una u otra razón -seguridad jurídica y restricción de facultades a la competencia del poder legislativo-, lo mismo que en la STC 63/1986, de 21 de mayo, que no cabe descartar la posible inconstitucionalidad de incluir en las leyes de presupuestos materias extrañas a la disciplina presupuestaria.

La Sentencia 32/2000, de 3 de febrero, declaró la constitucionalidad del artículo 33.2 de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 1991, mediante el que se creó un complemento retributivo, en favor de quienes hubiesen desempeñado durante dos años o más un puesto de los comprendidos en la Ley 25/1983, de 26 de diciembre, sobre incompatibilidades de altos cargos, al considerar el alto órgano jurisdiccional que esta previsión guardaba suficiente relación con los *ingresos y gastos como para justificar su inclusión en la ley de presupuestos*.

De la misma forma, en la Sentencia 274/2000, de 15 de noviembre, el Tribunal afirma que la inserción, en el artículo 36 de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 1989, de medidas para la reasignación de efectivos "ha de considerarse suficientemente justificada, a partir de las normas antes mencionadas y de la política económica en materia de oferta de empleo público expresada a través de las mismas, debiendo entenderse, por tanto, que el citado artículo 36 guarda directa relación con los criterios de la política económica del Gobierno central y autonómico, resultando un complemento necesario para la mayor inteligencia y para la mejor y más eficaz ejecución del Presupuesto de la Comunidad Autónoma" (F.J. 8).

En la misma sentencia se declara también la constitucionalidad de las previsiones referentes a las condiciones básicas por las que se regirán las convocatorias de procesos selectivos para adquirir la condición de personal laboral fijo, al estimar que aparecen conectadas con la oferta pública general de empleo y, por tanto, directamente vinculadas con la política económica del Gobierno de Canarias.

No se acepta, en cambio, que resulten compatibles con la Constitución las previsiones que recoge esta ley de presupuestos, sobre la movilidad interadministrativa de los funcionarios de las distintas administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Estos planteamientos son expresivos de que los ingresos y gastos pueden verse afectados por otras muchas normas, además de las que integran el núcleo propio de la ley de presupuestos, como ocurre en el caso que se está examinando, respecto al que se puede afirmar que las previsiones que afectan a la jornada guardan relación con las previsiones de ingresos y gastos y con las directrices de la política económica del gobierno, por lo que, a la luz de la jurisprudencia examinada, no se puede considerar inconstitucional su inclusión en una ley de presupuestos, como afirman los reclamantes.

En el apartado 1 del artículo 22, de la Ley 19/2008, cuya inconstitucionalidad se sostiene por los solicitantes, se afirma que la cantidad total correspondiente al conjunto de conceptos retributivos para un determinado puesto de trabajo constituye la percepción económica que remunera el cumplimiento efectivo de la jornada anual de trabajo, que es el tiempo durante el cual el empleado público debe permanecer en su puesto de trabajo y en el ejercicio de su actividad, o se encuentra disfrutando de permisos computables como tiempo de trabajo. Cuando el tiempo de trabajo resulte inferior al establecido, las retribuciones serán reducidas proporcionalmente.

De los pronunciamientos del alto tribunal examinados, cabe concluir que no resulta posible compartir el criterio que mantienen los promotores de la presente solicitud de que estamos ante una modificación del régimen funcionarial, cuya regulación estaría vedada a una ley de presupuestos. En este sentido, no puede olvidarse la incidencia que tiene la jornada que deben cumplir los empleados públicos en el cálculo de las dotaciones presupuestarias, en la oferta pública de empleo y, en definitiva, en los costes de personal, en la distribución del gasto y en sus límites cuantitativos, así como en el establecimiento de prioridades, en estrecha relación con los objetivos de la política presupuestaria, puesto que, por definición, los presupuestos generales constituyen la expresión cifrada,

conjunta y sistemática de los derechos y obligaciones a liquidar durante el ejercicio, por cada uno de los órganos y entidades que forman parte del sector público, según contempla el artículo 32 de la Ley 47/2003, [de 26 de noviembre], General Presupuestaria.

En consecuencia, esta Institución considera que la disposición de la Ley 19/2008, de Presupuestos Generales del País Vasco para el año 2009, cuya constitucionalidad se discute, guarda relación directa con las previsiones de ingresos y gastos para el citado ejercicio y con los criterios de política económica del Gobierno y no es una norma propia del derecho funcionarial, por lo que, a juicio de esta Defensoría no puede establecerse que es contraria a la Constitución su inclusión en una ley de presupuestos.

SEGUNDO. Aluden, también, los solicitantes a la importancia de las medidas que se proponen para determinados sectores funcionariales.

En este sentido, se debe recordar que el funcionario que ingresa en la función pública adquiere y detenta derechos subjetivos que la ley tiene que respetar, como son, por ejemplo, el derecho a la jubilación o a acceder a determinadas situaciones administrativas, sin que pueda esperar que los derechos inherentes a su situación estatutaria o, en su caso, los derechos pasivos queden congelados en los términos en los que se encontraban en el momento de su ingreso, o que se mantenga una situación de la que se venía disfrutando. Sobre este asunto se ha pronunciado extensamente el Tribunal Constitucional, pero acudiremos, por todas a la Sentencia 99/1987, de 11 de junio, en cuyo fundamento jurídico 6 podemos leer lo siguiente:

> "El funcionario que ingresa al servicio de la Administración Pública se coloca en una situación jurídica objetiva, definida legal y reglamentariamente y, por ello, modificable por uno u otro instrumento normativo, de acuerdo con los principios de reserva de

ley y de legalidad, sin que, consecuentemente, pueda exigir que la situación estatutaria quede congelada en los términos en que se hallaba regulada al tiempo de su ingreso, o que se mantenga la situación administrativa que se está disfrutando o bien, en fin, que el derecho a pensión, causado por el funcionario, no pueda ser incompatibilizado por ley, en orden a su disfrute por sus beneficiarios, en atención a razonables y justificadas circunstancias, porque ello se integra en las determinaciones unilaterales lícitas del legislador, al margen de la voluntad de quien entra al servicio de la Administración, quien, al hacerlo, acepta el régimen que configura la relación estatutaria funcionarial (art. 103.3 CE).

Por otro lado, no hay que olvidar que, por parte de cada funcionario, se ostenta el derecho a la jubilación y al disfrute (o a solicitarlo, en su caso), de las situaciones administrativas legalmente reconocidas, pero no el derecho, sino la expectativa frente al legislador a que la edad de jubilación o el catálogo de situaciones continúen inmodificadas por el legislador, en modo que permanecieran tal y como él las encontró al tiempo de su acceso a la función pública.

Consecuentemente con lo expuesto, si no existen tales derechos no puede reprocharse a las normas que se impugnan el efecto de su privación y por tanto habrá que concluir por rechazar la pretendida vulneración del art. 33.3 de la Constitución. No hay privación de derechos; sólo alteración de su régimen en el ámbito de la potestad del legislador constitucionalmente permisible. Esto no impide añadir -como se dijo en la STC 108/1986, de 29 de julio), referida al anticipo de la edad de jubilación de Jueces y Magistrados- que esa modificación legal origina una frustración de las expectativas existentes y en determinados casos perjuicios económicos que pueden merecer algún género de compensación.

Cabe indicar que la eficacia y protección del derecho individual -nazca de una relación pública o de una privada- dependerá de su naturaleza y de su asunción más o menos plena por el sujeto, de su ingreso en el patrimonio del individuo.

Por eso se ha dicho que la doctrina -y la práctica- de la irretroactividad sólo es aplicable a los derechos consolidados, asumidos, integrados en el patrimonio del sujeto, y no los pendientes, futuros, condicionados y expectativas, según reiterada doctrina del Tribunal Supremo. Desde esa perspectiva se sostiene en el recurso que los derechos en cuestión pertenecen a la categoría de derechos adquiridos, inmunes a la retroactividad. Ya se ha dicho antes que no es ésta la calificación que merecen y que, por ello, hay que reiterar la solución mantenida por la Sentencia de este Tribunal antes citada (108/1986, de 29 de julio), al decir que la invocación del principio de irretroactividad no puede presentarse como una defensa de una inadmisible petrificación del ordenamiento jurídico -STC 27/1981, de 20 de julio; 6/1983, de 4 de febrero, entre otras-, y de ahí la prudencia que la doctrina del TC ha mostrado en la aplicación del referido principio, señalando que sólo puede afirmarse que una norma es retroactiva, a los efectos del art. 9.3 de la CE, cuando incide sobre «relaciones consagradas» y «afecta a situaciones agotadas», y que «lo que se prohíbe en el art. 9.3 es la retroactividad entendida como incidencia de la nueva ley en los efectos jurídicos ya producidos de situaciones anteriores, de suerte que la incidencia en los derechos, en cuanto a su proyección hacia el futuro, no pertenece al campo estricto de la irretroactividad» -STC 42/1986, de 10 de abril-. Y añade la STC 108/1986, que se refiere a jueces y magistrados en tanto que funcionarios, que, «aun en la hipótesis de la existencia de un derecho subjetivo a la edad de jubilación, esta doctrina conduce a rechazar la supuesta vulneración del principio de irretroactividad, pues las disposiciones impugnadas (art. 386 LOPJ) para nada alteran situaciones ya agotadas o perfectas, sino

que se limitan a establecer para el futuro la consecuencia jurídica (la jubilación) de un supuesto genérico (cumplir determinadas edades) que aún no ha tenido lugar respecto a los sujetos afectados» (F.J. 17).

Y es esa misma Sentencia (108/1986) la que, refiriéndose a la supuesta privación de derechos y vulneración del art. 33.3 de la CE, añade, a propósito de la jubilación anticipada de Jueces y Magistrados, que el legislador tuvo en cuenta el concepto de expropiación forzosa de la ley vigente -art. 1, Ley 16 de diciembre de [1954]- que lo definía o define como «cualquier forma de privación singular de la propiedad privada o de derechos o intereses patrimoniales legítimos», que no se compadece con la disposición impugnada, carente de los elementos propios de una medida expropiatoria, uno de ellos que se trate de derechos, no de expectativas jurídicas, y otro que, aun en el supuesto de existencia de un derecho subjetivo a mantenerse el funcionario en servicio activo (con un contenido patrimonial del que se le priva), que se diera el dato de la privación singular propia de toda expropiación, que implica una sustracción o ablación de un derecho, como «sacrificio especial» impuesto a uno o varios sujetos por razones de utilidad pública o interés social, pero no -como en la jubilación anticipada- una limitación, delimitación o regulación -general- del contenido de un derecho, que no les priva del mismo, sino que lo configura *ex novo* o modificando una situación normativa general anterior."

Esta doctrina jurisprudencial se debe tener muy en cuenta, en relación con la fundamentación en la que se apoya la solicitud de recurso.

TERCERO. Por otra parte, se señala que, por razón de la materia -"jornada y permisos"- e independientemente de su forma jurídica, las determinaciones del artículo 22 de la Ley de Presupuestos [Generales de la

Comunidad Autónoma de Euskadi] deben ser objeto de negociación en el ámbito correspondiente, que es la Mesa general autonómica o las mesas sectoriales dependientes de aquella de los ámbitos Administración General y Ertzaintza.

A este respecto, se debe recordar que el papel y las funciones que contempla el artículo 7 de la Constitución para los sindicatos consisten en que participen en la defensa y en la protección de los intereses de los trabajadores.

De ello se desprende que no les corresponde, únicamente, representar a sus miembros, puesto que la Constitución y la ley les otorgan la función de defender los intereses de los trabajadores y les legitiman para ejercer aquellos derechos que sean de necesario ejercicio colectivo, sin que pueda considerarse, a estos efectos, como exhaustiva o limitativa la enumeración que contiene el artículo 28 de la Constitución.

No obstante, como se resume en la STC 51/1988, de 22 de marzo, fundamento jurídico 5, el Tribunal Constitucional ha declarado reiteradamente: "[... a)] el art. 28.1 de la Constitución integra derechos de actividad de los sindicatos (negociación colectiva, promoción de conflictos), medios de acción que, por contribuir de forma primordial al desenvolvimiento de la actividad a que el sindicato es llamado por el art. 7 CE, son un núcleo mínimo e indisponible de la libertad sindical; b) es evidente que, junto a los anteriores, los sindicatos pueden ostentar facultades o derechos adicionales, atribuidos por normas infraconstitucionales que pasan a integrar el contenido del derecho; así se ha dicho en STC 39/1986 y 184/1987, respecto a la participación institucional; en las 104/1987 y 9/1988 sobre la facultad de los sindicatos de promover y participar en las elecciones para órganos de representación de trabajadores o funcionarios, pese a que tales órganos de representación no tienen reconocimiento constitucional, sino que son creación de la ley y tienen sólo relación con los arts. 103.3 CE

(representación de funcionarios) o 129 (representaciones obreras); c) el reconocimiento o creación -por norma legal o, incluso, reglamentaria- de un medio de acción sindical, adicional a los mínimos indispensables, y que atribuye a los sindicatos (no a otros sujetos colectivos de las relaciones laborales sin reconocimiento constitucional) facultades o derechos también adicionales, impide alegar que afecten al contenido esencial de la libertad sindical los actos singulares de aplicación o inaplicación, en su caso, de la norma con efecto impeditivo, obstaculizador o limitativo del ejercicio de tales facultades o derechos; pero el derecho fundamental se integra no sólo por su contenido esencial, sino también por esos derechos o facultades básicas que las normas crean y puedan alterar o suprimir, por no afectar al contenido esencial del derecho; de forma que los actos contrarios a esos otros derechos o facultades adicionales sí pueden calificarse de vulneradores del derecho fundamental (STC 9/1988, F.J. 2.º, penúltimo párrafo."

Es oportuno, también, acudir a la Sentencia 75/1992, de 14 de mayo, en cuyo fundamento jurídico 2 podemos leer lo que sigue:

> "... la libertad sindical garantiza a los sindicatos un área de libertad frente a los poderes públicos, imponiendo que la Administración Pública (o, más ampliamente, los poderes públicos) «no se injiera o interfiera en la actividad de las organizaciones sindicales y el derecho de éstas a no ser discriminadas por parte de la Administración de modo arbitrario o irrazonable» (STC 23/1983 o 99/1983, entre otras). Ahora bien, a este enunciado general del principio, pueden hacérsele las siguientes observaciones con relación a lo que ahora interesa:
>
> a) En primer lugar, que la libertad sindical, una vez que asegura a cada sindicato un haz de poderes suficiente y específico para cumplir su misión de representación y defensa de los intereses de los trabajadores «no garantiza ni a los sindicatos ni a sus

> miembros un trato específico por parte del Estado» que haya de reconocerles derechos o facultades concretas más allá del núcleo que es contenido esencial de la libertad sindical, como se deduce de la interpretación del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, en su Sentencia de 27 de octubre de 1975, caso del Sindicato Nacional de la Policía belga (párr. 38), cuyo valor orientativo de la interpretación de los derechos fundamentales no es dudoso, a la luz de lo dispuesto en el art. 10.2 de la norma fundamental. De esta suerte -continuando con la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos-, dicho principio lo que exige es que «la legislación nacional permita a los sindicatos luchar por la defensa de los intereses de sus miembros», pero dejando a cada Estado «la elección de los medios a emplear a este fin» (Sentencias de 27 de octubre de 1975, cit. párr. 39; en el mismo sentido, la de 6 de febrero de 1976, en el caso Sindicato Sueco de Conductores de Locomotoras, párrafo 39 y la de la misma fecha dictada en el caso Schmidt y Dahlstrom, párr. 36).”

Aunque el alto tribunal ha entendido que los derechos que integran el contenido de la libertad sindical protegible en el recurso de amparo no son sólo aquellos que constituyen su contenido esencial, como núcleo mínimo indisponible para el legislador, sino también aquellos otros derechos o facultades adicionales reconocidos por la ley que sobrepasan o se adicionan a ese contenido esencial (STC 30/1992, F.J. 3.º) y que, en lo que se refiere a los límites constitucionales al poder de disposición del legislador, el fundamental es el respeto al contenido esencial del derecho de libertad sindical del art. 28.1 CE.

Igualmente, el Tribunal Constitucional sostiene, en una extensa jurisprudencia, que no toda reducción de la capacidad de obrar sindical operada por una norma atentaría al núcleo esencial de la libertad sindical:

> "... Por lo demás, el Tribunal también ha afirmado que no toda reducción de las posibilidades de acción o de la capacidad de obrar de un sindicato puede calificarse de vulneración de la libertad sindical, sino que es preciso que esas eventuales restricciones sean arbitrarias, injustificadas o contrarias a la ley (SSTC 187/1987, 235/1988, 30/1992 y 164/1993" (Sentencia 188/1995, de 18 de diciembre, F.J. 5).

De todo lo expresado se observa en el derecho fundamental a la libertad sindical un contenido positivo, consistente en la posibilidad de crear sindicatos y de afiliarse libremente a ellos para desarrollar la actividad sindical, en el bien entendido de que, de acuerdo con la doctrina constitucional examinada, no estamos ante un derecho ilimitado.

En cuanto al núcleo indisponible de esa actividad sindical, a través de la huelga y la negociación colectiva, es a este último aspecto al que obviamente nos debemos atener para poder concluir, si está o no fundamentada la solicitud de recurso.

A este fin es preciso establecer si el proyecto de Ley de Presupuestos Generales de Euskadi para el año 2009, que ha motivado esta comparecencia, formaría parte del componente sustancial o material de la obligación de negociar, derivada del artículo 28.1 de la Constitución Española, esto es de las materias que forzosamente han de ser objeto de negociación entre las administraciones públicas y los representantes sindicales.

En este sentido, resulta esclarecedora la posición que mantiene el Tribunal Constitucional en la Sentencia 85/2001, de 26 de marzo, en la que, en referencia precisamente, al ámbito y al alcance del derecho a la negociación colectiva, manifiesta que, al tratarse de un derecho de configuración legal, ni los sindicatos, ni las administraciones públicas concernidas son libres para ejercerlo de forma incondicionada, debiendo

atenerse a los procedimientos y cauces establecidos por la anterior Ley 9/1987, de 12 de junio, de órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las administraciones públicas, modificada por la Ley 7/1990, de 19 de julio y se pronuncia en los siguientes términos (FF.JJ. 5 y 6):

> "Por lo que se refiere a la supuesta vulneración del derecho a la libertad sindical del art. 28.1 CE, que debe entenderse imputada no sólo a la Sentencia recurrida sino, en primer lugar, al Decreto del Alcalde del que trae causa, el recurrente reprocha a ambas resoluciones haberle privado de un derecho a la negociación que, a su juicio, le otorgaría, entre otras disposiciones, la Ley de órganos de representación del personal al servicio de las administraciones públicas (en adelante LORAP).
>
> Debemos dejar al margen la cuestión de si, como sostiene el Ayuntamiento de Palma de Mallorca, en realidad el decreto no negó el [sic] Sindicato el derecho a negociar, sino que se limitó a informarle de que la materia sobre la que se solicitaba la negociación ya estaba siendo discutida en la mesa de negociación en la que estaba representado el propio sindicato. Ello es indiferente, a los efectos que ahora interesan, puesto que el resultado práctico del Decreto impugnado fue que la solicitud de la concreta negociación instada por el sindicato no fue atendida.
>
> En relación con el derecho a la libertad sindical en la función pública, en su vertiente de derecho a la negociación colectiva, este Tribunal ha declarado en el F.J. 6 de la STC 80/2000, de 27 de marzo, que «Aunque en el ámbito funcionarial tengamos dicho (STC 57/1982, de 27 de julio, F.J. 9) que, por las peculiaridades del derecho de sindicación de los funcionarios públicos (art. 28.1 CE), no deriva del mismo, como consecuencia necesaria, la negociación colectiva, en la medida en que una ley (en este caso la Ley 9/1987,

modificada por la Ley 7/1990) establece el derecho de los Sindicatos a la negociación colectiva en ese ámbito, tal derecho se integra como contenido adicional del de libertad sindical, por el mismo mecanismo general de integración de aquel derecho en el contenido de éste, bien que con la configuración que le dé la ley reguladora del derecho de negociación colectiva (art. 6.3 b) y c) LOLS), siendo en ese plano de la legalidad donde pueden establecerse las diferencias entre la negociación colectiva en el ámbito laboral y funcionarial y el derecho a ella de los Sindicatos, no así en el de la genérica integración del referido derecho en el contenido del de libertad sindical».

El hecho de que se trate de un derecho, esencialmente, de configuración legal implica, entre otras cosas, según se decía en la misma sentencia, que los funcionarios y los sindicatos titulares del mismo, así como las administraciones públicas en las que éste se desarrolla, no son libres para ejercerlo de modo incondicionado, pues "la Ley 9/1987 [de 12 de junio], modificada por la Ley 7/1990 [de 19 de julio], no deja la configuración de la negociación colectiva a la plena libertad de los sindicatos y de las administraciones públicas concernidas, sino que establece por sí misma los órganos de negociación, el objeto de ésta y las líneas generales del procedimiento."

Y continúa el Tribunal Constitucional afirmando en la misma sentencia que

"... la negociación colectiva, no sólo debe llevarse a cabo en relación a ciertas materias (artículo 32 LORAP: «Serán objeto de negociación en su ámbito respectivo y en relación con las competencias de cada Administración Pública las materias siguientes...»), sino que, además, para lo que ahora interesa, debe efectuarse de acuerdo con las previsiones de la Ley 9/1987,

particularmente en cuanto a los órganos a los que ésta atribuye la condición de cauce procedimental de articulación de dicha negociación...

... Al margen de la posible interferencia de la negociación paralela en la negociación que discurre por los cauces establecidos en la Ley 9/1987, dado el carácter indisponible para los interlocutores de los órganos de negociación, un Sindicato no puede válidamente pretender obligar a la Administración a abrir un proceso negociador no previsto en la referida ley. Esa ley, como ocurre igualmente, en más de un extremo, con la negociación regulada en el Estatuto de los Trabajadores, no deja la configuración de la negociación colectiva a la plena libertad de sus agentes, sino que establece por sí misma, y para los efectos personales y jurídicos asignados, las instancias negociales, los ámbitos materiales y las líneas generales del procedimiento, de manera que los órganos en ella previstos (Mesas generales y sectoriales de negociación: arts. 30 y 31) articulan la negociación colectiva en la función pública (sin perjuicio, naturalmente, de la posible existencia de otras modalidades no contempladas legalmente y no formalizadas, y por ello en principio no obligatorias para las partes negociantes).

Por consiguiente, si reúne los requisitos del art. 30 LORAP, el Sindicato tiene derecho a exigir la negociación colectiva en los términos previstos en el capítulo III de la misma (arts. 30 a 38), negociación que «es algo más que el acuerdo final a que, en su caso, aquélla pueda conducir, consistiendo antes que en éste, en la propia actuación negociadora y en las deliberaciones por medio de las que se va realizando» (STC 80/2000, de 27 de marzo, F.J. 7), pero no le asiste el derecho a disponer de un proceso negociador al margen de los procedimientos y cauces establecidos legalmente."

De todo ello deduce el supremo intérprete de la Constitución que, en definitiva,

> "... ni el decreto impugnado, ni tampoco la sentencia que confirmó su legalidad, menoscabaron el derecho del sindicato recurrente a la libertad sindical, desde el punto de vista de la negociación colectiva, por lo que, a efectos del análisis que exige la solicitud de recurso y una vez reseñada la doctrina general sobre el principio de libertad sindical, debe inquirirse ahora, si a la luz de esta jurisprudencia la omisión denunciada por la confederación sindical compareciente conculca, efectivamente, el principio constitucional de libertad sindical, para lo que es necesario examinar de qué forma configura la citada Ley de órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las administraciones públicas los aspectos formales de la obligación de negociar."

Procede, asimismo, traer a colación que la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, contempla en su artículo 22, apartados 2, 3 y 4, que el procedimiento de elaboración de los proyectos de ley se iniciará en el ministerio o ministerios competentes mediante la elaboración del correspondiente anteproyecto, que irá acompañado por la memoria y los estudios o informes sobre la necesidad y oportunidad del mismo, así como por una memoria económica que contenga la estimación del coste a que dará lugar.

En todo caso se dispone que los anteproyectos de ley habrán de ser informados por la Secretaría General Técnica.

El titular del departamento proponente elevará el anteproyecto al Consejo de Ministros a fin de que éste decida sobre los ulteriores trámites y, en particular, sobre las consultas, dictámenes e informes que resulten

convenientes, así como sobre los términos de su realización, sin perjuicio de los legalmente preceptivos.

Una vez cumplidos los trámites a que se refiere el apartado anterior, se prevé que se someterá el anteproyecto, de nuevo, al Consejo de Ministros para su aprobación como proyecto de ley y su remisión al Congreso de los Diputados o, en su caso, al Senado, acompañándolo de una exposición de motivos y de la memoria y demás antecedentes necesarios para pronunciarse sobre él.

Como se observa, la citada Ley 50/1997 [de 27 de noviembre], no prevé la intervención de los sindicatos en la elaboración de los proyectos de ley.

En conclusión, de lo argumentado y de la jurisprudencia constitucional examinada, se deduce que el ámbito objetivo de la negociación colectiva se debe ceñir, en su caso, a aquellas cuestiones que afectan a la potestad reglamentaria de la Administración y no se puede entender que el marco de obligatoriedad se extienda a los proyectos de Ley, ya que la iniciativa legislativa corresponde al Gobierno y al Congreso y al Senado, de acuerdo con la Constitución y con los reglamentos de las cámaras.

Todo ello con independencia de que, al margen de la negociación colectiva estricta y de su posible incidencia en el derecho de libertad sindical, sería deseable y conveniente que los sindicatos estuvieran informados, durante la fase técnica de elaboración de los anteproyectos de ley, si las previsiones sobre las que se trabaja en el departamento competente afectaran de forma sustantiva a sus condiciones de trabajo, pero nos estaríamos refiriendo, en este supuesto, a decisiones discrecionales, a criterios de oportunidad y al necesario diálogo con los interlocutores sociales, sin incidencia en el derecho constitucional de libertad sindical, aspectos sobre los que no corresponde a esta Defensoría

pronunciarse, en este momento, ya que nuestro análisis debe ceñirse a criterios estrictos de constitucionalidad.

En consecuencia, volviendo al examen del procedimiento de tramitación de la Ley [de la Comunidad Autónoma del País Vasco] 19/2008, de Presupuestos Generales del País Vasco para el año 2009, de acuerdo con los términos de las solicitudes recibidas, debemos concluir del estudio realizado que no resulta posible compartir los argumentos de inconstitucionalidad aportados por los comparecientes.

CUARTO. Además de lo expuesto, sobre el contenido del derecho a la libertad sindical y el alcance de la negociación colectiva en el ámbito de la función pública, hay otra línea de argumentación jurídico constitucional, que no por elemental debe perderse de vista, y que desaconseja la interposición del recurso de inconstitucionalidad solicitado.

El Parlamento representa al pueblo y ejerce la potestad legislativa, siendo su producto normativo típico –la ley expresión directa de la voluntad popular y, por lo tanto, soberano e irresistible, sin estar sometido a más límites que aquellos que expresamente quepa deducir de la Constitución.

Cuando el titular del poder legislativo manifiesta su voluntad, está expresando la voluntad de la soberanía y esa voluntad no puede quedar coartada por los acuerdos, convenios o pactos que eventualmente puedan haber alcanzado la Administración (brazo actuante del poder ejecutivo) y los sindicatos. El legislador es soberano y sólo su voluntad, con los límites que le impone la Constitución, puede determinar el contenido concreto de las leyes.

Partiendo de lo anterior, hay que tener presente que, dentro de los pactos y acuerdos contemplados en el Estatuto Básico del Empleado Público, no todas las materias enumeradas en su artículo 37 tienen igual

tratamiento. Así algunas precisan para su validez y eficacia de la aprobación, expresa y formal, de los órganos administrativos competentes y, una vez ratificados, son de aplicación directa al personal afectado; mientras que otras cuestiones de las comprendidas en el artículo 37 están sometidas a reserva de ley, sin que pueda vincularse la voluntad del órgano legislativo a un proceso de negociación. A lo anterior se une que la negociación colectiva se somete no sólo al principio de legalidad sino también al principio de cobertura presupuestaria, artículo 33.1.

En cualquier caso, tal como dispone el artículo 37.1.g), la negociación tendrá el alcance que legalmente proceda en cada caso y atendiendo a lo dispuesto en el estatuto básico lo que se ha de negociar son los "criterios generales", no la determinación de las pensiones, en este caso, quedando fuera las cuestiones que hayan sido abordadas por la ley. Así, el estatuto básico ha reducido el ámbito de negociación en materia de clases pasivas, por cuanto que la anterior Ley 9/1987, de 12 de junio, en la redacción dada por la Ley 7/1990, de 19 de julio, establecía en su artículo 32.f) que era objeto de negociación "la determinación de las prestaciones y pensiones de las clases pasivas".

Teniendo en cuenta lo anterior, difícilmente puede pensarse en la posibilidad de que el contenido de una ley pueda quedar mediatizado por los acuerdos o convenios que pudieran alcanzarse entre la Administración y los sindicatos.

El proceso es más bien el inverso. Es el legislador a través de la "ley" manifestación de su voluntad soberana quien establece el marco en el que el Ejecutivo, a través de la Administración, puede negociar con los representantes sindicales, fija los límites de los acuerdos a los que pueden llegar y determina el procedimiento para alcanzarlos, siendo nulos todos aquellos pactos o acuerdos que superen o desconozcan dichos límites o que se alcancen al margen del procedimiento establecido. La Administración –como los restantes poderes públicos actúa con

sometimiento pleno a la ley y al Derecho y su voluntad no es autónoma sino que debe conformarse de acuerdo con reglas y límites preestablecidos y siempre al servicio de los intereses generales, de acuerdo con lo previsto en el artículo 103.1 de la Constitución.

Por el contrario, el legislador dispone de una total autonomía de la voluntad para plasmar sus deseos en la ley y su límite es, como ya se ha expresado, la Constitución, parámetro único a través del cual el Tribunal Constitucional puede enjuiciar la legitimidad del ejercicio de la función legislativa. Ningún otro límite es admisible y cualquiera que viniese impuesto por una ley podría ser obviado por el simple procedimiento de derogar la norma que lo contenga mediante otra posterior.

Este razonamiento es el que explica que cualquier alegación destinada a fundamentar la inconstitucionalidad de una ley debe basarse en la infracción de un precepto constitucional y no, como ocurre en el presente caso, en la supuesta conculcación del Estatuto Básico del Empleado Público o del Estatuto de los Trabajadores, puesto que la ley no infringe la ley: la modifica o la deroga; y su medida de legitimidad no es nunca otra ley, sino la Constitución, y la misión del Tribunal Constitucional se circunscribe, en lo que aquí interesa, a supervisar el respeto del legislador a la Constitución, en el ejercicio de su función legislativa.

Por otra parte, conviene precisar que esta Defensoría no considera que se incumpla lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, que dispone que "la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo será de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual" (artículo 34), ni las previsiones del artículo 48 del Estatuto Básico del Empleado Público, en el que se afirma que las administraciones públicas determinarán los supuestos de concesión de permisos a los funcionarios públicos, y, antes de proceder a su enumeración, en los términos que se recogen en los antecedentes, afirma: "En defecto de

legislación aplicable los permisos y su duración serán, al menos, los siguientes...".

Podría plantearse –y esto es lo que parece que subyace en el razonamiento de los solicitantes de recurso- si la omisión de la previa negociación con los sindicatos en los trámites de elaboración del anteproyecto de ley podría viciar la ulterior aprobación del proyecto de ley por parte del poder legislativo.

A este respecto el Tribunal Constitucional se ha pronunciado, en una línea jurisprudencial constante, según la cual la omisión de trámites, informes o dictámenes, incluso preceptivos, que deban acompañar a una ley sólo tendrá trascendencia desde el punto de vista constitucional "si se hubiese privado a las Cámaras de un elemento de juicio necesario para su decisión o si, de cualquier otro modo, se menoscaban los derechos de los Diputados o Grupos Parlamentarios de las Cámaras" (STC 108/1986, de 21 de julio).

A juicio de esta Institución, la omisión de un trámite negociador, en el supuesto de que fuera exigible en este caso, criterio que no se comparte, no privaría a los parlamentarios de elementos de juicio sustanciales ni menoscabaría sus derechos, por lo que tampoco esta línea argumental puede justificar el ejercicio de la legitimación que se solicita del Defensor del Pueblo para interponer recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 19/2008 [de 29 de diciembre].

QUINTO. Se afirma que el inciso final del apartado 2 del precepto cuya inconstitucionalidad se afirma*:* "salvo que, con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 7/2007, de 2 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, se hubiese pactado su carácter no recuperable", supone discriminación, por la desigualdad de trato que se produce entre los colectivos de funcionarios en cuyos acuerdos de condiciones de trabajo, anteriores a la entrada en vigor del estatuto básico, sí se recogen

los seis días de permiso por asuntos particulares -los funcionarios de Justicia y el personal del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza- y otros empleados públicos dependientes de la Administración autonómica, que o no tienen derecho de huelga (Ertzaintza) o carecen de fuerza para plantear una reivindicación que afecte directamente a los servicios a la ciudadanía, porque no prestan un servicio público directo (funcionarios de administración general de la Comunidad Autónoma).

En relación con estas manifestaciones, es oportuno recordar, en primer lugar, que "la Constitución no impone una igualdad material absoluta, sino que está permitido un trato desigual allí donde existe una razón objetiva y razonable que lo justifique y nada impide al legislador, o a la Administración en su actividad reglamentaria, que obtenga consecuencias diferenciadoras de los distintos cuerpos de funcionarios" (por todas, Sentencia del Tribunal Constitucional 84/1987, F.J. 3).

Así en la Sentencia 293/1993, de 18 de octubre, en contestación al argumento de que el principio de igualdad impide que, siendo idéntica la situación de partida de un colectivo, algunos de sus miembros reciban posteriormente un trato jurídico distinto, el Tribunal Constitucional afirma lo siguiente (F.J. 3):

> "Al amparo del principio de igualdad y por comparación con situaciones pasadas no puede pretenderse paralizar las reformas orgánicas y funcionariales que decidan las administraciones públicas (ATC 160/1989). Estas disfrutan de un amplio margen de actuación a la hora de consolidar, modificar o completar sus estructuras y de configurar o concretar organizativamente el estatus del personal a su servicio (STC 57/1999).
>
> La discriminación entre estas estructuras que son creación del Derecho y pueden quedar definidas por la presencia de muy diversos factores, de existir, únicamente derivará de la aplicación

por la Administración de criterios de diferenciación que no resulten objetivos ni generales (STC 7/1984, 68/1989, 77/1990 y 48/1992).”

Las diferencias que establece el cuestionado artículo 22 de la Ley 19/2008, se refieren a colectivos distintos, afectados además por determinadas circunstancias, a las que se refiere la distinción que se contempla, con iguales efectos derivados para todos ellos, por lo que no se observa que el artículo 22 de la Ley [19/2008], de Presupuestos Generales de Euskadi para el año 2009 propicie ningún tipo de discriminación, ni contemple una diferencia de tratamiento vedada por el artículo 14 de la Constitución.

Ley de la Comunitat Valenciana 16/2008, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat

Mediante comunicación dirigida al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el día 2 de enero de 2009, y que posteriormente fue remitida a esta Institución el 29 de enero de 2009, un ciudadano solicitó del Defensor del Pueblo, en uso de la legitimación que le confiere el artículo 162.1.a) de la Constitución Española, el artículo 32 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional, y el artículo 29 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el artículo 79.1 de la Ley 16/2008, de 22 de diciembre, de Medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, lo que motivó la resolución cuyos fundamentos se transcriben a continuación.

Fundamentos de la resolución

PRIMERO. Antes de comenzar el examen de las alegaciones formuladas por el solicitante de recurso, resulta conveniente señalar que, en el escrito mediante el que insta al Defensor del Pueblo a plantear recurso de inconstitucionalidad contra la disposición objeto de reproche constitucional, el interesado no hace referencia a ningún precepto de la Constitución Española que podría resultar vulnerado por la norma cuestionada. Difícil resulta, por tanto, entrar a valorar una posible vulneración constitucional cuando ni siquiera se menciona el posible precepto infringido.

SEGUNDO. La promulgación de una ley que contenga los Presupuestos Generales del Estado, para el correspondiente año, no sólo está prevista en el artículo 134 de la Constitución Española, sino también contemplada de modo singular en los Reglamentos de las distintas Cámaras Legislativas, a fin de que pueda tramitarse con la celeridad necesaria. Las ventajas que este instrumento normativo presenta, en lo que se refiere a la concentración, celeridad de tramitación y pluralidad temática, han sido aprovechadas, muchas veces, para albergar en las leyes de presupuestos cuestiones muy heterogéneas, bajo el argumento de que determinadas actuaciones administrativas estaban conectadas bien con los ingresos, o bien con los gastos estatales.

Esta forma de proceder acabó convirtiendo a la Ley de Presupuestos Generales del Estado en una auténtica "ley ómnibus", muy alejada de los razonables límites que a la misma convienen. Por ello, la generalizada denuncia doctrinal hacia este *modus operandi* sintonizó con la crítica que el Tribunal Constitucional acabó llevando a cabo en relación con el contenido de las Leyes de Presupuestos Generales del Estado, en su Sentencia 76/1992, de 14 de mayo, en cuyo fundamento jurídico cuatro establece los contenidos mínimos e indisponibles que ha de tener la Ley de Presupuestos que "no sólo puede y debe contener la previsión de ingresos y las autorizaciones del gasto, sino que también puede establecer disposiciones de carácter general [...] que guardan directa relación con las

previsiones de ingresos y las habilitaciones de gastos de los presupuestos, o con los criterios de política económica general en que se sustentan".

De este modo la doctrina del Tribunal Constitucional, en una ya abundante jurisprudencia –cuya más reciente expresión se halla en las sentencias números 178/1994 de 16 de junio y 195/1994, de 28 de junio- ha ido definiendo los límites que impone la Constitución Española, en su artículo 134, a las leyes anuales de presupuestos.

La Ley de Presupuestos, por tanto, posee un contenido mínimo, necesario e indisponible, constituido por la previsión anual de la totalidad de los gastos e ingresos del sector público y la consignación del importe de los beneficios fiscales que afecten a los tributos del Estado. Y, a dicha materia, puede añadirse eventualmente la regulación de otras cuestiones, siempre que éstas tengan relación directa con las previsiones de ingresos y habilitaciones de gastos que integran los Presupuestos, o con los criterios de política económica en que se sustentan, y que, además, sean complemento necesario tanto para la mayor inteligencia, como para la mejor y más eficaz ejecución de los propios Presupuestos y, en general, de la política económica del Gobierno. Este contenido eventual, en cualquier caso, no ha de afectar a normas de derecho codificado.

Por tanto, el contenido de la Ley de Presupuestos Generales del Estado, en consonancia con el mandato de la Constitución y a la luz de la doctrina del Tribunal Constitucional, ha quedado definido y reducido considerablemente.

Éste fue el motivo por el que el Defensor del Pueblo estimó la procedencia de interponer, el pasado 27 de marzo de 2008, un recurso de inconstitucionalidad contra la disposición adicional once de la Ley 15/2007 de la Comunitat Valenciana, de 27 de diciembre, de Presupuestos para el ejercicio 2008, publicada en el *Diari Oficial de la*

Comunitat Valenciana, de 31 de diciembre de 2007, por estimar que vulneraba los contenidos específicos de las leyes de presupuestos.

TERCERO. Como consecuencia de la doctrina constitucional que se ha venido exponiendo, y que ha definido los límites que impone la Constitución Española, en su artículo 134, a las leyes anuales de presupuestos, surgió un nuevo instrumento legislativo, comúnmente denominado Ley "de acompañamiento" de las Leyes de Presupuestos, constituido por una ley ordinaria, cuya finalidad no es otra que la de recoger todas aquellas materias que habían quedado excluidas de las leyes anuales de presupuestos, y que deben su nombre a la tramitación parlamentaria de las mismas, paralela a la de las leyes de presupuestos.

Así pues, la finalidad de esta "otra ley" es la adopción de un conjunto de medidas de distinta naturaleza y alcance, cuyo denominador común se halla en constituir instrumentos eficaces al servicio de la acción política del Gobierno en los distintos ámbitos sectoriales en que ésta se desenvuelve.

No parece, por tanto, que pueda objetarse ningún reproche a la inclusión en la Ley 16/2008, de 22 de diciembre, de Medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, un precepto, como el que recoge el artículo 79.1 de esta norma, en el que se contempla la posibilidad de que se consideren desestimadas las pretensiones de los ciudadanos, por silencio administrativo, una vez transcurrido el plazo de seis meses sin haberse dictado y notificado resolución expresa en relación con las solicitudes formuladas en materia de dependencia.

Prueba de que el legislador no ha encontrado reparo alguno a la hora de incorporar la figura del silencio administrativo a este tipo de normas es que son numerosas las leyes de "acompañamiento" que recogen esta medida. Así, ha ocurrido, por ejemplo, en el caso de la Ley [de la

Comunidad de Castilla y León] 14/2001, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de Castilla y León, la Ley [de la Comunidad Autónoma de Cataluña] 7/2004, de 16 de julio, de Medidas Fiscales y Administrativas de Cataluña, la Ley [de la Comunidad Autónoma de La Rioja] 9/2004, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de La Rioja, la Ley [de la Comunidad de Madrid] 4/2006, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, y la Ley 17/2008, de 23 de diciembre, de Medidas Financieras y de Creación de la Empresa Pública Castilla y León, entre otras.

CUARTO. El artículo 79.1 de la Ley 16/2008, de 22 de diciembre, de Medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, al introducir la figura del silencio administrativo para desestimar las solicitudes de los ciudadanos en el ámbito de la Ley de la Dependencia, ha venido a configurar una ficción legal en beneficio de los particulares que, teniendo derecho a exigir de la Administración una resolución expresa en el plazo legalmente establecido, no la obtienen en dicho plazo, por razones que no son imputables a los administrados, quedando abierta, por tanto, para ellos la vía del recurso ante la jurisdicción competente.

En efecto, conforme a una jurisprudencia muy consolidada, el silencio negativo de la Administración deja abierta la vía del recurso contencioso administrativo en los plazos establecidos, pero ello no excluye el mantenimiento del deber de la Administración de resolver, que imponían, tanto el articulo 94 de la Ley del Procedimiento Administrativo de 1958, como los artículos 42 y 43 de la Ley 30/1992, de 26 noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y que se ha mantenido, e incluso aclarado, en la Ley 4/1999 de modificación de esta última. (Ver por todas la STS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 5ª, de 23 diciembre de 2000.)

Según dicha doctrina, no se produce, propiamente, un acto administrativo de sentido desestimatorio, sino que estamos precisamente ante una ausencia de acto al que no es posible ligar ningún efecto jurídico material, al ser el silencio administrativo, como ya se ha dicho, una simple ficción a efectos estrictamente procesales limitados a abrir la vía del recurso en beneficio del particular recurrente a quien la Administración no responde expresamente a sus peticiones. Esto es, se trata de una mera posibilidad para el administrado, que siempre puede utilizar la solución de esperar a una resolución expresa quedando abierta la posibilidad de interponer los recursos procedentes.

Y si bien es cierto que, conforme al artículo 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los actos que limiten un interés legítimo o un derecho subjetivo –y como tal se halla configurado el derecho a la dependencia en el artículo 1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia- requerirían una resolución motivada "con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho", sin embargo, conviene no olvidar que, en los casos en los que la Administración desestima una solicitud de alguna prestación de las que contempla la Ley de Dependencia, no cabe hablar aún de la existencia de un derecho subjetivo o un interés legítimo para el solicitante.

QUINTO. Para finalizar, debe recordarse que el Tribunal Supremo, al poner en relación el silencio administrativo negativo y el derecho a la tutela judicial efectiva del artículo 24.1 CE, ha afirmado siempre que la Administración tiene, en todo caso, el deber de resolver expresamente y que el acto dictado tardíamente no puede estar exento de revisión jurisdiccional.

Ya se ha dicho antes, pero conviene repetir aquí, que el silencio administrativo es una ficción que la ley establece en beneficio del que

inició un procedimiento para que pueda entender desestimada su pretensión y deducir frente a esta denegación presunta la impugnación que en cada caso proceda, o esperar confiadamente a que la Administración cumpla su deber dictando una resolución expresa, siquiera sea tardía, sin que sea admisible que la Administración pretenda obtener un beneficio derivado de su actitud pasiva para sacar una consecuencia perjudicial para el administrado, y menos aún que para ello se invoque una doctrina, la del silencio administrativo, que está concebida precisamente en su beneficio.

Ley de la Comunidad de Madrid 3/2008, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas

Mediante escrito que tuvo entrada en esta Institución el 13 de marzo de 2009, el secretario de política institucional de la federación de servicios financieros y administrativos de una organización sindical solicitó al Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el artículo 28 y la disposición transitoria sexta de la Ley [de la Comunidad de Madrid] 3/2008, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, que modifica los artículos 29, 30, 31, 32, 34, 37, 51, 63, 64, 68, disposición adicional tercera y disposición transitoria quinta de la Ley [de la Comunidad de Madrid] 4/2003, de 11 de marzo, de Cajas de Ahorros de la Comunidad de Madrid, lo que motivó la resolución cuyos fundamentos se transcriben a continuación.

Fundamentos de la resolución

Por los comparecientes se alega inconstitucionalidad de la citada norma en la infracción de los principios generales, declarados básicos de la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de Órganos Rectores de Cajas de Ahorros, en concreto en lo referido a la existencia de representación proporcional a

la implantación geográfica y además consideran que en la práctica se puede superar el límite del 50 por 100 de representación de entidades públicas fijado en el artículo 2.Tres de la citada norma. Del mismo modo invocan la infracción del principio de igualdad.

También estiman que la disposición transitoria sexta de la Ley 3/2008, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, referida a procesos electorales no concluidos, supone una infracción del principio de irretroactividad de las normas del artículo 9.3 de la Constitución, al prever la aplicación del nuevo sistema electoral de Consejeros para la Asamblea General a los procesos no concluidos plenamente.

Como se ha hecho recientemente público, el Presidente del Gobierno a través de la legitimación otorgada por el artículo 32.1 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, reguladora del Tribunal Constitucional, ha interpuesto recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 3/2008, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid.

El objeto del recurso presentado coincide sustancialmente con la solicitud planteada ante esta Institución, conforme a la información a la que hemos podido tener acceso y de acuerdo con el estudio realizado por nosotros, por lo que una vez que el Tribunal Constitucional se va a pronunciar sobre la posible constitucionalidad de la norma, esta Institución no estima procedente hacer uso de su legitimación.

En este sentido, hay que indicar que el ejercicio de dicha legitimación para recurrir ante el Tribunal Constitucional leyes y disposiciones con fuerza de ley requiere, según el criterio que viene utilizando esta Institución, una ponderación y mesura extraordinarias, dada la trascendencia jurídica de su empleo y la repercusión que una medida de esta naturaleza puede tener.

La intervención del Defensor del Pueblo, así como su apreciación acerca de la inconstitucionalidad o no de las normas sometidas a su consideración, ha de ceñirse a los casos en que su actuación resulte más imprescindible, a los efectos de lograr un pronunciamiento de nuestro Tribunal Constitucional sobre normas de constitucionalidad dudosa. El fundamento de este modo de actuar se corresponde con el objetivo fundamental de preservar la plena independencia que caracteriza la actividad del alto comisionado de las Cortes Generales.

Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 18/2008, de 29 de diciembre, de Vivienda de Galicia

Mediante escrito que tuvo entrada en esta Institución el 3 de marzo de 2009, el representante de una asociación ecologista solicitó al Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la disposición adicional segunda de la Ley [de la Comunidad Autónoma de Galicia] 18/2008, de 29 de diciembre, de vivienda de Galicia, que modifica la disposición adicional tercera de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de Ordenación urbanística y de protección del medio rural de Galicia, lo que motivó la resolución cuyos fundamentos se transcriben a continuación.

Fundamentos de la resolución

PRIMERO. No es la primera vez que una comunidad autónoma incide en la cuestión central que nos ocupa, la anchura de la zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo-terrestre (ZSP y DPMT, respectivamente en la presente resolución). En realidad, y admitiendo hipotéticamente -lo que después examinamos con detalle- que la solicitud estuviera fundada, no estaríamos sino ante uno más de los

varios intentos, no sólo legislativos, de no dar a la Ley de Costas de 1988 (LC) su interpretación cabal.

A nuestro juicio y en lo que ahora importa, tal interpretación es simple: La ZSP tiene como mínimo una anchura general de 100 m contados tierra adentro desde la línea oficial de ribera del mar, en todo el litoral español; con la única excepción prevista en la ley, aplicable sólo al suelo que era ya urbano el 29 de julio de 1988: ahí la anchura es de 20 m. De modo que los elementos determinantes de la anchura de la ZSP son dos:

1. La línea oficial de ribera del mar, que es determinada en el deslinde del DPMT, y que toca aprobar a la Administración General del Estado mediante orden del ministerio competente, ahora de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino.

2. La clasificación del suelo litoral el 29 de julio de 1988, clasificación que dependía y depende de actos administrativos o disposiciones generales (instrumentos urbanísticos) dictados o promulgados por la Administración urbanística.

No hace falta ahora tener en cuenta otras posibilidades, como las sentencias judiciales que anulen o modifiquen deslindes o clasificaciones urbanísticas, o directamente la promulgación de disposiciones con rango de ley que modifiquen deslindes o clasificaciones del suelo. Tampoco es necesario, ni propiamente posible en una resolución como la presente dirigida a determinar si ejercer o no la legitimación activa para impugnar en inconstitucionalidad una ley, entrar en asuntos más de fondo, como la finalidad de la ZSP y la razón de haber sido elegidas las anchuras normal de 100 m y excepcional de 20. Nos atendremos pues sólo y exclusivamente a los datos legales, y naturalmente al encuadramiento constitucional de éstos. Es cierto que tales asuntos son de primordial importancia, pues carece de sentido aplicar e interpretar una regulación legal sin tener en

cuenta su finalidad, los beneficios buscados y la eficacia alcanzada tras más de dos décadas de vigencia de la LC; pero dado que el legislador de Galicia no ha entrado en ello, no parece conveniente, ni como decimos necesario, que sea aquí y ahora el Defensor del Pueblo quien tenga que hacerlo.

Repárese en que el preámbulo de la Ley 18/2008, al referirse a sus disposiciones adicionales, no hace referencia alguna a la segunda, o sea la que es objeto de la solicitud de interposición de recurso de inconstitucionalidad. Es ésta acaso una muestra de escasa transparencia por parte del legislador, que mediante una ley cuya finalidad es "la regulación del derecho a la vivienda en la Comunidad Autónoma de Galicia" (artículo 1º) contiene adicionalmente una regulación de carácter más general, urbanístico y de ordenación del suelo, lo cual sin duda va dirigido a la regulación de la vivienda pero que tiene un alcance mucho más vasto.

Tampoco es ahora ocasión de tratar situaciones especiales que se pueden dar, y que sólo mencionamos a los meros efectos de señalarlas como cuestiones fuera del objeto de la presente resolución. Nos referimos a las variaciones en la anchura de la ZSP que suscitan dudas debido sólo a una apreciación incompleta de los elementos que determinan su trazado. La conservación del litoral exige tener en cuenta no sólo el trazado y la anchura de la ZSP sino también los de las áreas urbanísticas colindantes tierra adentro, como es propio de la función de dirigir la política urbanística que corresponde a la Junta de Galicia (artículo 227 Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y de protección del medio rural de Galicia). El examen de la delimitación de las diferentes áreas litorales al completo, y no sólo de su arista costera, explica por qué en algunos lugares la ZSP no puede tener exactamente 100 ni 20 metros: Si a un tramo de litoral le corresponde una anchura de 100 m, pero antes de completarlos -y más allá de los 20 m- se alcanza un área interior urbana, entonces la zona de protección debe detenerse precisamente ahí.

O sea, el límite interior de la zona de servidumbre de protección supera los 20 m y no llega a los 100 m porque antes se alcanza suelo que ya era urbano en julio 1988, lo cual depende exclusivamente de la clasificación de las áreas urbanísticas. El fundamento jurídico de lo anterior se deduce directa y principalmente de disposición transitoria 3ª.3 LC. Otra posibilidad, prevista en disposición transitoria 8ª.3 del Reglamento de Costas (RC), es aún más simple e indudable.

Por otro lado, téngase presente que la competencia para deslindar, competencia estatal diseñada en los artículos 11 y concordantes LC, comprende como es lógico la de establecer el plano correspondiente, y en él ha de señalarse siempre el límite interior de la ZSP (artículo 19.3 RC). Si los datos legislativos son éstos, entonces es que el establecimiento de la ZSP corresponde a la Administración estatal, mediante el Ministerio, y no a ninguna otra instancia administrativa, o sea comunidades autónomas ni municipios. Pero en realidad tampoco es ahora necesario entrar más a fondo en esta cuestión.

Con todo, quede sentado el parecer general del Defensor del Pueblo, ya manifestado repetidas veces en sus resoluciones e informes a las Cortes Generales, acerca de la bondad de la LC como instrumento beneficioso para el tan degradado litoral español, o sea beneficioso para la generalidad de los ciudadanos aunque a tantos bienes particulares haya afectado y siga afectando, conforme a su finalidad. La LC busca, mediante la regulación de la ZSP, atajar resueltamente la sistemática agresión a la costa de nuestro país y a su libre uso y disfrute, y esa finalidad no puede verse frustrada ni defraudada por intentos directos o indirectos de permitir, tolerar o amparar agresiones, aisladas o sistemáticas, que tantas veces han venido de la mano de actuaciones “urbanísticas”.

Es indudable el efecto de la LC sobre la propiedad privada de los terrenos litorales. El Defensor es consciente de que sostener la idoneidad de las soluciones arbitradas por tan polémica ley puede transmitir la idea

de que más que defender al ciudadano y sus bienes particulares lo que se está es defendiendo a la Administración; pero es una impresión errónea. Ha de tenerse muy presente que la debida aplicación de la LC supone un inestimable beneficio para los ciudadanos, es decir que la desaparición de ocupaciones privativas indebidas en el litoral, la restricción de las acciones que tienden a degradarlo, sin duda puede llegar a perjudicar las expectativas de determinados particulares, pero beneficia a todos los demás, a la ciudadanía en general, que es la destinataria de los derechos de usar libre y gratuitamente el litoral, y esa posibilidad requiere la preservación del dominio público y el respeto por la zona de protección, que es de protección del dominio público, precisamente.

La LC instauró un sistema de protección del litoral nuevo, no radicalmente nuevo en las determinaciones de los espacios públicos y de las zonas de servidumbre pero sí en su aplicación rigurosa. Un sistema con el que la ciudadanía directamente afectada no estaba familiarizada. No es admisible que la intervención de la Administración se centre en los supuestos más fáciles, generalmente las ocupaciones del dominio público ilegales pero de primera necesidad (única vivienda), ni que las cargas primordiales de las servidumbres recaigan en zonas con urbanización deficiente, zonas rurales o semirrurales. Es lógico pensar pues que la Administración urbanística encuentre en los núcleos rurales preexistentes de carácter tradicional, situaciones de carga excesiva que quiere suavizar o configuraciones arquitectónicas y urbanísticas que desea preservar; asunto distinto es que con tales medidas se conduzca, si no es que se busca premeditadamente, defraudar la finalidad de la LC.

SEGUNDO. Ya se ha dicho que no es el presente el primer intento de evitar la aplicación cabal de la Ley de Costas. En lo que se refiere a las disposiciones legislativas de las comunidades autónomas, y en concreto a Galicia, basta ahora referirse a cómo el Consello de la Junta de Galicia aprobó un proyecto de "Ley de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia", que vendría a derogar la entonces vigente Ley del

Suelo de Galicia de 1997. Acerca de esa Ley de 1997 se pronunció en su día el Ministerio de Medio Ambiente, por cuanto su disposición adicional 6ª contravenía lo dispuesto en la Ley de Costas acerca de la reducción a 20 metros de anchura de la zona de servidumbre de protección en los suelos que tuvieran la clasificación de urbanos a la entrada en vigor de la Ley de Costas.

Tal previsión se seguía manteniendo en el mentado proyecto de ley, disposición adicional 3ª. En efecto, la entonces proyectada disposición adicional era aplicable a una clase de suelo nueva, suelo de núcleo rural, en principio distinta de la de suelo urbano y de la de suelo urbanizable, atendiendo por entonces a cómo quedaban definidas en la legislación urbanística de Galicia. Podía comprobarse confrontando lo dicho con el artículo 13 del proyecto de ley. Por extensión, cabía pensar en una contravención de la LC, puesta de manifiesto asimismo en la disposición transitoria primera, apartados 1 letra e) y 2 letra c).

Por otro lado, el artículo 32.2.e) del proyecto de ley establecía que, dentro de la clase de suelo rústico, que podía entenderse equivalente al suelo no urbanizable, se distinguía, entre otras "categorías", la de suelo rústico especialmente protegido (SREP), a su vez con varias subcategorías, entre las que se encontraba el SREP *de protección de costas*, que se determinaba por una franja litoral de 200 metros de anchura desde la línea de ribera del mar.

Es evidente a nuestro juicio que el uso que podía darse a esta previsión junto con las relativas a usos prohibidos y usos autorizables podía quedar fuera de la competencia del legislador autonómico si lo buscado era hacer inaplicable la LC. No detallaremos por innecesario el resultado final del proyecto de ley, aunque lo expuesto servirá más adelante en la presente resolución para confrontarlo con la legislación ahora promulgada, objeto de la solicitud de interposición de recurso de inconstitucionalidad.

TERCERO. La solicitud de interposición de recurso de inconstitucionalidad viene fundamentada en los argumentos transcritos en los antecedentes. Se pueden resumir en dos: la posible vulneración de una competencia exclusiva estatal y la posible vulneración del principio de seguridad jurídica.

En cuanto al primero, es cierto que la determinación del deslinde del DPMT, conforme a la LC, corresponde al Ministerio en cuanto órgano al que la ley atribuye esa función, aunque no lo es que se trate de una competencia exclusiva del Estado "al amparo de la titularidad estatal del demanio (artículo 132.2 de la Constitución)", pues las Sentencias del Tribunal Constitucional 149/1991 y 198/1991 justamente vinieron a negar que la titularidad demanial sea un título competencial. La competencia estatal no deriva de la titularidad demanial. A su vez, es cierto que el tipo de disposiciones como la que es objeto de la presente resolución parece ir dirigido a vaciar de contenido dicha competencia exclusiva imponiendo a la Administración estatal determinado sentido del acto de aprobación del deslinde en los supuestos allí regulados. Al mismo tiempo, es innegable que la disposición autonómica se refiere al cumplimiento de las condiciones reguladas en el punto 3 de la disposición transitoria tercera LC para la determinación, más que reducción, de la ZSP; pero esta Defensoría no encuentra que ello lleve consigo, si se atiende detenidamente al texto, ninguna invasión competencial, y menos aún que ello sea "evidente", como sostienen los solicitantes. Es decir, aunque se calificase de "burdo intento de burlar la competencia exclusiva del Estado" el acto legislativo que tratamos, sin embargo -y como en el siguiente fundamento CUARTO se razona- ello no haría inconstitucional el precepto cuya impugnación se pretende.

En cuanto a la posible vulneración del principio de seguridad jurídica, no es correcto afirmar, como hacen los solicitantes, que el apartado 3º de la disposición transitoria tercera LC haga referencia a las

condiciones que debían tener los terrenos en la fecha de su entrada en vigor para ser considerados urbanos, a los efectos de que la anchura de la ZSP se redujese de cien a veinte metros. Ello en modo alguno es así, y además y simplemente el Estado carecería de competencia para una tal legislación, que sería puramente legislación urbanística. El apartado 3º de la disposición transitoria tercera LC determina las condiciones en que deben aplicarse las limitaciones anejas a la ZSP en los terrenos que en la fecha de su entrada en vigor fueran considerados urbanos, en efecto con la finalidad de que la anchura de la ZSP se reduzca de cien a veinte metros, pero dando por sentada la clasificación del suelo, es decir las condiciones legales de la clasificación y el hecho mismo de su clasificación, que no son asunto estatal, ni por tanto de la Ley de Costas.

Por supuesto que al tratarse de una disposición transitoria, tiene que hacer referencia a la situación y la legislación vigente en el momento de entrada en vigor de la ley (29 de julio de 1988), y como veremos después ha de venir referida al resultado final, antes y después de la promulgación de la disposición objeto de la presente resolución; y así ocurre sin necesidad de ningún razonamiento oscuro, ni por tanto estamos ante ninguna posibilidad de que aparezcan situaciones de perpetua transitoriedad que atenten contra la seguridad jurídica, al menos en el terreno de lo legislativo y a salvo aplicaciones abusivas o fraudulentas de las leyes, posibilidad que no es objeto del juicio de constitucionalidad en un caso como éste.

Si se atiende al estricto tenor literal del precepto cuya impugnación se solicita, vemos que pretende regular, pero no *ex novo* como sostienen los solicitantes, las condiciones que deben tener los terrenos para entenderlos comprendidos en la disposición transitoria de la LC. Sin duda caben efectos perversos, como advertimos en el fundamento QUINTO de la presente resolución, mas ello no hace inconstitucional el precepto promulgado por el legislador de Galicia.

CUARTO. A juicio de esta Defensoría, la respuesta que cabe dar a la solicitud de impugnación y a las decisiones legislativas como las que son objeto de la presente resolución, es la siguiente.

La disposición adicional segunda de la Ley 18/2008 [de 29 de diciembre], al modificar la disposición adicional tercera de la Ley 9/2002 [de 30 de diciembre] (Ordenación urbanística y de protección del medio rural de Galicia, LOUG) se acopla a y se aviene con los términos de la LC sin merma de las competencias del Estado, simplemente porque no determina ningún régimen nuevo ni distinto que no fuera el establecido por la LC. Así es porque a los núcleos rurales preexistentes de carácter tradicional (Ley 11/1985, de 22 de agosto, de adaptación de la del suelo a Galicia) les es de aplicación el régimen del apartado 3 disposición transitoria 3ª, del apartado 3 de la disposición transitoria 7ª y de los apartados 1 y 3 de la disposición transitoria 9ª RC, cuando a la entrada en vigor de la LC concurrían las circunstancias que hacían que por entonces tales núcleos conformaran suelo urbano. Se trata, haya o no planeamiento, de las definiciones diríamos tradicionales de las condiciones del suelo urbano, a saber: bien (a) contaban con acceso rodado, abastecimiento de agua, evacuación de aguas residuales y suministro de energía eléctrica, bien (b) carecían de alguno de los servicios citados pero estaban comprendidos en áreas consolidadas por la edificación al menos en dos terceras partes de su superficie.

Cabe reprochar en la nueva redacción del apartado 2 de la disposición adicional tercera LOUG que se exprese en modo presente ("Reglamentariamente se establecerá la documentación y el procedimiento para determinar las áreas en que concurren los requisitos..."), pero los términos del apartado 1 son de modo pasado, como determina clara y taxativamente la LC, o sea referidos a la fecha más tardía, que es el 29 de julio de 1988. A nuestro juicio tal modo de legislar no es un modelo de claridad y da pie a confusiones, y enseguida trataremos de ello, pero no es

un defecto de magnitud tal que vulnere competencias estatales ni haga peligrar la seguridad jurídica.

Otro tanto cabe decir del último apartado de la nueva redacción. El apartado 3 de la disposición adicional tercera LOUG queda redactado de manera que parece dar a entender que el ministerio debe actuar a partir de ahora de forma distinta a como venía haciéndolo. Ciertamente no es el legislador de Galicia quien ha de decir cómo han de efectuarse los deslindes del DPM-T. Pero resulta que en los deslindes el límite interior de la ZSP ha de ajustarse -lo diga o no el legislador de Galicia- *a la realidad urbanística preexistente reconocida expresamente por la Administración urbanística autonómica*. En realidad debería decir más, pues la realidad urbanística preexistente reconocida expresamente por la Administración urbanística es también la reconocida por cualquier administración urbanística competente, la reconocida por sentencia firme, y sea ello en suelo urbano, urbanizable o no urbanizable; en lo que ahora legítimamente preocupa a los solicitantes, tampoco incluye la nueva redacción del apartado 3 de la disposición transitoria 3ª LOUG ninguna referencia a la aplicación de una anchura de la ZSP de 20 m, al supuesto, por ejemplo, descrito en la disposición transitoria 3ª.3.a) LC. Pues bien, ninguno de esos contenidos ni omisiones hacen inconstitucional al texto ahora promulgado.

QUINTO. Dicho lo anterior, el Defensor del Pueblo ha de manifestar su parcial disconformidad con el modo de proceder seguido por el legislador de Galicia. Aunque en este caso estemos ante una disposición legislativa en la que no encontramos irregularidades incursas en defectos de constitucionalidad sobre los cuales el Defensor del Pueblo pueda formular recurso ante el Tribunal Constitucional, se explica también que la percepción por los solicitantes, y por la ciudadanía en general, de que se busca por otra vía lo que no se ha obtenido hasta ahora (una anchura de la ZSP de 20 m), no es una percepción ilógica, ilegítima ni carente por completo de fundamento.

Con lo anterior quiere manifestarse la necesidad imperiosa de, en estos casos, fundamentar clara y concluyentemente frente a todos que las decisiones finales adoptadas por los poderes públicos cumplen las reglas constitucionales, legales y reglamentarias aplicables. No es del todo infundado que la ciudadanía sienta que con la disposición adicional segunda de la Ley 18/2008 [de 29 de diciembre], al modificar la disposición adicional tercera de la Ley 9/2002 [de 30 de diciembre], de Ordenación urbanística y de protección del medio rural de Galicia, se busca eludir el cumplimiento de la Ley de Costas, aunque estrictamente y desde el punto de vista de la pura técnica jurídica ello no sea así a nuestro juicio. No deja de tener base, bajo criterios de oportunidad y claridad, la apariencia de que la finalidad es favorecer a unos particulares (aquellos quienes pueden deducir que, por ejemplo, se crean expectativas urbanísticas donde antes no existían) contrariando el interés general, el interés de todos por un litoral libre de barreras arquitectónicas, y ello aunque no sea así conforme al Derecho; ni que la ciudadanía perciba que el legislador autonómico quiere limitar, sin poder hacerlo, las funciones estatales de deslinde, pese a que, como ha quedado razonado, no estemos ciertamente ante tal merma.

En suma, sin duda la nueva regulación aconseja una vigilancia estricta ante posibles actuaciones que busquen defraudar la aplicación de la Ley de Costas, y en particular la Administración General del Estado (Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino) habrá de inspeccionar durante los deslindes las pretensiones basadas en una documentación y un procedimiento que determinen áreas en que a más tardar el 29 de julio de 1988 concurrían en 'núcleos rurales preexistentes de carácter tradicional' las circunstancias que hacían que por entonces tales núcleos conformaran suelo urbano; e incluso habrá de inquirir a la Administración urbanística cómo tales circunstancias no han sido puestas de manifiesto hasta ahora. De encontrarnos con documentos no

concluyentes, sino directamente fraudulentos, es claro que la pretensión de reducir la anchura de 100 a 20 m debe ser denegada.

La solicitud de interposición de recurso de inconstitucionalidad no puede ser estimada, como se deja razonado antes y plasmado a continuación, pero no era una solicitud gratuita ni irrazonable, y late en la pretensión de los solicitantes una legítima y seria preocupación, que el Defensor del Pueblo ha de resaltar. Al contrario, la objetividad y gravedad de los argumentos no pueden a nuestro entender ser pasadas por alto. Y ello nos lleva a constatar que, cuando este tipo de soluciones son consideradas por los poderes públicos necesarias y convenientes, es de todo punto insoslayable, explicar y justificar con claridad y sin reservas cómo, pese a las apariencias, la solución es válida, y que no se está burlando una regulación en beneficio de unos pocos y en perjuicio de todos los demás, eludiendo el Derecho estatal.

En un caso como el presente, el debate parlamentario, primero, y sobre todo la actuación de la Administración urbanística, después, y la supervisión administrativa del deslinde, finalmente, son deudores, a nuestro entender, de una especial dedicación, de especial publicidad y de la mayor transparencia. De otro modo, se fundan falsas expectativas, se desnaturaliza un sistema tan trabajosamente forjado durante dos décadas; se presenta como 'defensa de los núcleos rurales preexistentes de carácter tradicional' lo que podría desembocar en una campaña de urbanización de tales núcleos, que dejarían de ser rurales y pasarían a ser nuevos y modernos núcleos urbanos poco o nada tradicionales, como en tantas ocasiones ha ocurrido y a la vista está en aquellos asentamientos litorales de Galicia que hoy simplemente han dejado de existir engullidos por la urbanización, la deforestación y la destrucción de unos valores que apenas tres o cuatro décadas atrás aún eran reconocibles.

Ley de la Comunidad Autónoma de Aragón 6/2009, de 6 de julio, de Centros de Ocio de Alta Capacidad de Aragón

Mediante escrito que tuvo entrada en esta Institución el 23 de julio de 2009, el Coordinador de una organización política de ámbito nacional solicitó del Defensor del Pueblo la interposición por el Defensor del Pueblo de un recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 6/2009, de 6 de julio, de Centros de ocio de alta capacidad de Aragón, lo que motivó la resolución cuyos fundamentos se transcriben a continuación.

Fundamentos de la resolución

PRIMERO. La solicitud de interposición de recurso de inconstitucionalidad viene fundamentada en los motivos descritos en el anterior apartado I de los ANTECEDENTES. Por su parte, el informe del Justicia de Aragón (antecedentes, apartado II) resulta a esta Defensoría tan convincente que, a nuestro juicio, no es preciso buscar otros motivos con que formar una opinión distinta. En tal sentido, el Defensor del Pueblo comparte el parecer del Comisionado aragonés, bajo el presupuesto de la independencia de ambas instituciones y de las distintas funciones que ambas tienen encomendadas acerca de la valoración de la constitucionalidad de las leyes.

En este sentido, resulta plenamente justificado por parte del Defensor del Pueblo tener en consideración, al elaborar la presente resolución, el informe de una institución como el Justicia de Aragón, para contrastarlo y analizar sus argumentos, como lo hacemos en el siguiente apartado.

SEGUNDO. La primera cuestión es el ajuste al estatuto de autonomía, pues la inconstitucionalidad de la ley depende de ello (artículo 28.1 de la Ley 2/1979, de 3 de octubre, Orgánica del Tribunal Constitucional). El Defensor del Pueblo ha de compartir el parecer al respecto del Justicia de

Aragón. La ley ha sido dictada en ejercicio de competencias exclusivas sobre varias materias, competencias asumidas por Aragón conforme a los artículos 71, 81 y 85 del Estatuto de Autonomía de Aragón (EAA) y sin infracción del artículo 149 de la Constitución Española.

No encontramos infracción de los términos en que Aragón tiene asumida competencia para la determinación de las de los municipios. El Estatuto ampara la regulación que la LCOAC contiene acerca del consorcio, que además encontramos concordante con la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón. Lo mismo cabe decir de las materias urbanística y de ordenación del territorio. En efecto los artículos 7 a 14 LCOAC establecen determinaciones sobre los proyectos de ordenación de centros de ocio, mas el artículo 7.2 prevé que a la tramitación, aprobación y ejecución de estos proyectos se aplique subsidiariamente la legislación urbanística y de ordenación territorial propia del planeamiento supra municipal de Aragón. Por tanto, los proyectos de ordenación de centros de ocio de alta capacidad quedan sujetos a las normas de la LCOAC pero también a la ley general aragonesa de urbanismo. En cuanto a la planificación de la actividad económica, y conforme al apartado 32° del artículo 71 EAA, la LCOAC establece el ajuste de las finalidades buscadas al impulso del desarrollo económico y a corregir desequilibrios territoriales (exposición de motivos LCOAC). El articulado consecuentemente determina que los proyectos han de localizarse en comarcas necesitadas de impulso de su desarrollo económico y así contribuir al equilibrio territorial de Aragón [artículo 2.d)]. Igualmente cabe razonar respecto de la competencia autonómica en materia de juego, pues aunque esté promulgada una ley general (Ley 2/2000, de 28 de junio, del Juego de la Comunidad Autónoma de Aragón) cabe la aprobación de disposiciones posteriores del mismo rango que contengan una regulación distinta, coincidiendo de nuevo con el criterio del Justicia de Aragón, pues la especialidad normativa contenida en la LCOAC respecto de la Ley 2/2000 [de 28 de junio], permite la coexistencia de ambas; con arreglo a la LCOAC sus preceptos sobre el juego sólo son aplicables a los centros de ocio regulados

en dicha ley, por su peculiar estructura y funcionamiento y que por ello precisan una normativa distinta de la general, no apropiada para el presente caso. En fin, los títulos competenciales autonómicos sobre turismo y ocio amparan la LCOAC en cuanto los centros de ocio de alta capacidad son entendidos como "complejos turísticos", no exclusivamente de juego.

La segunda cuestión es la alegada inconstitucionalidad con relación a si la LCOAC tiene o no carácter de ley singular. Ante todo cabe señalar que los solicitantes argumentan en forma razonada la inconstitucionalidad no porque estemos ante una ley singular, su alegación es más sutil: dicen que no estamos ante una ley singular, de lo cual deducen riesgos jurídicos derivados de la falta de coherencia y conexión de la LCOAC con el ordenamiento de Aragón en materia de turismo, ordenación territorial, urbanismo y juego. A nuestro juicio esta deducción no resulta adecuada. El régimen implantado por la LCOAC podría quedar desvinculado de la normativa en tales materias, contradecir sus postulados, conducir a la descoordinación normativa, contraponerse a los principios y preceptos afectados y derogados, o incluso conducir a la inseguridad jurídica, cuestiones todas ellas que serán tratadas después, pero ninguna se deriva del hecho de que la LCOAC no sea una ley singular. Probablemente, pero esto es sólo una conjetura, los solicitantes apuntan a la *especialidad* de la ley, que tampoco se deduce de si es o no una ley singular, pero lo cierto es que, a juicio del Defensor del Pueblo, la mera existencia de una ley especial no lleva a presumir su inconstitucionalidad.

Ciertamente la LCOAC no es ley singular, ad hoc ni de caso único, pues conforme a la jurisprudencia constitucional (citada por el Justicia de Aragón) no tiene la LCOAC un único destinatario ni afecta a ninguna persona ni organismo con carácter particular y exclusivo. Pese a que la iniciativa legislativa haya podido derivar de una iniciativa empresarial por una concreta entidad privada, algo no anormal ni ilegal pues las iniciativas legislativas siempre derivan de los intereses y necesidades

reales, no es ello bastante para calificar la LCOAC de ley singular, calificación que por sí sola tampoco haría inconstitucional a la ley. La LCOAC tiene vocación de generalidad, como bien dice el Justicia de Aragón, de modo que quien planee en Aragón un "centro de ocio de alta capacidad" subsumido en la definición del artículo 1º, habrá de regirse por dicha disposición legal, sin distinción por razón del sujeto.

En suma, la decisión del legislador aragonés de establecer una regulación para los centros de ocio de alta capacidad es una opción legislativa válida y legítima, que no atenta contra el Estatuto de Autonomía de Aragón y consiste en una regulación especial respecto de la general.

TERCERO. Respecto de la constitucionalidad de la LCOAC en su contraste estricto con la Constitución, merece de nuevo ser tomado en consideración cuanto el Justicia de Aragón razona, y en lo posible subrayarlo dada la validez a nuestro juicio de sus claros argumentos. Se trata de dilucidar cuatro cuestiones:

1. Si la declaración de utilidad pública o interés social de los proyectos de centros de ocio a efectos expropiatorios infringe el artículo 33.3 de la Constitución.

2. Si la figura del consorcio del capitulo III LCOAC vulnera la autonomía garantizada por la Constitución a las administraciones locales.

3. Si la habilitación reglamentaria para tipificar las infracciones leves del juego infringe el artículo 25.2 de la Constitución.

4. Si la indeterminación de varios preceptos de la LCOAC va contra el principio de seguridad jurídica del artículo 9.3 de la Constitución.

1. Sobre la declaración de utilidad pública o interés social de los proyectos de COAC a efectos expropiatorios, el informe del Comisionado de Aragón analiza los artículos 5, 12 y la disposición adicional segunda. No es ilógico el planteamiento inicial de los solicitantes, pues la LCOAC admite la expropiación para ejecutar un centro de ocio promovido por un particular con ánimo de lucro; esto colisionaría con el fin de utilidad pública o interés social (artículo 33.3 CE) legitimador de toda expropiación forzosa. Como bien razona el Justicia de Aragón, el interés social no sería aquí predicable de la adquisición, mediante expropiación, de bienes y derechos de terceros a favor del promotor, pues realiza el proyecto de centro de ocio para su exclusivo interés económico. Mas la implantación de este tipo de centros de ocio, de grandes dimensiones, genera interés en los poderes públicos como instrumentos de impulso de la economía de las zonas próximas, y lleva consigo (construcción y funcionamiento) la creación de empleo. De aquí puede inferirse la utilidad pública, y tendríamos la *causa expropiandi*. Como cabe esperar, el preámbulo de la LCOAC insiste en la inversión y la creación de empleo. La sentencia de 16 de julio de 1997 del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 6ª, casación 1207/1993, *Caso Port Aventura*) es traída a colación por el Justicia oportunamente y no es preciso reformularla; en suma, la concurrencia de sujetos privados con sujetos públicos en casos de expropiación si aquellos resultan beneficiarios, no implica por sí sola la falta de legitimidad de la actuación expropiatoria. Por ello, no es dable apreciar inconstitucionalidad de la LCOAC en relación con este apartado.

2. La función del consorcio (artículos 15 y 18 LCOAC) consiste en ejercer sobre cada centro de ocio de alta capacidad las potestades en materia de urbanismo, autorización y control de actividades, gestión de servicios urbanísticos e infraestructuras y juegos de azar, aquí salvo la inspección, la sanción y la misma autorización. No encuentra el Defensor del Pueblo que la atribución de estas potestades a un consorcio, una

organización de derecho público no nueva ni rara, constituya una trasgresión de la autonomía local ni un desapoderamiento de las competencias municipales (urbanísticas, ambientales). La regulación de estas competencias municipales corresponde al legislador estatal y al legislador autonómico. Según la LCOAC el Consorcio está integrado *exclusivamente* por administraciones públicas territoriales, todas y solamente aquellas que ostentan la competencia para decidir sobre cuantas materias de intervención administrativa comprenden el control y supervisión de este tipo de centros de ocio. Es decir, son administraciones consorciadas las administraciones que individualmente ejercerían las competencias que, mediante la organización consorcial, continúan ejerciendo sin menoscabo alguno. En fin (artículo 16.3 LCOAC), si los acuerdos del Consejo de Administración del consorcio se refieren a decisiones de competencia de alguna de las administraciones consorciadas y que se ha asignado al consorcio, entonces los representantes pueden solicitar que, antes de su adopción, se emita informe *favorable* por el órgano autonómico, comarcal o municipal correspondiente. De modo que las administraciones locales pueden vetar las propuestas con que estén en desacuerdo. Así lo entiende el Justicia de Aragón, y el Defensor del Pueblo comparte esta interpretación; estamos ante una patente y eficaz cláusula de salvaguardia de la autonomía municipal. La forma consorcial no es, por tanto, más que un modo instrumental de gestionar la concurrencia de competencias ejecutivas de varias administraciones sobre una misma materia, y viene a resolver lo difícil o inconveniente de un ejercicio no simultáneo, desacompasado o descoordinado de las potestades ejecutivas. Como señala el Justicia de Aragón, la regulación de la LCOAC es incluso más garantista de la autonomía local que la propia Ley 7/1999, de 9 de abril, de Autonomía Local de Aragón, al ordenar las relaciones interadministrativas.

Con arreglo a lo cual, el Defensor del Pueblo no aprecia inconstitucionalidad de la LCOAC en estos aspectos.

3. Sobre el artículo 35.2 LCOAC (habilitación reglamentaria de la tipificación de las infracciones leves, régimen jurídico del juego) y su contraste con el artículo 25.2 de la Constitución, es evidente a juicio del Defensor del Pueblo su constitucionalidad. Las reglas fundamentales, asentadas por la jurisprudencia constitucional llevada a su informe por el Justicia de Aragón (STC 60/2000, 113/2002, 25/2004 y 26/2005) no deja lugar a dudas porque el alcance de la reserva de ley no puede ser tan riguroso que excluya en este ámbito que las leyes contengan remisiones a normas reglamentarias, salvo que tales remisiones abran la puerta a una regulación independiente y no subordinada a la ley. La colaboración reglamentaria en la normativa sancionadora resulta constitucionalmente lícita cuando en la ley de cobertura quedan suficientemente determinados los elementos esenciales de la conducta antijurídica y la naturaleza y límites de las sanciones; y por tanto no basta para el Tribunal Constitucional una simple habilitación a la Administración mediante una norma de rango legal vacía de contenido material propio, ello no sería apto para tipificar los ilícitos administrativos y sus correspondientes sanciones.

El artículo 35.2 LCOAC no vulnera esta doctrina constitucional pues el precepto entero deja acotado (apartado 1º del artículo 35) el ámbito al que ha de ceñirse necesariamente la regulación reglamentaria de las infracciones leves que habilita el apartado 2º. El apartado primero determina los tipos de infracción que han de calificarse como leves: a) acciones u omisiones derivadas del incumplimiento de obligaciones, requisitos y prohibiciones previstas por la ley y sus normas de desarrollo, siempre que no estén tipificadas como graves o muy graves [tipificación contenida en los artículos 33 y 34] y si dichas acciones u omisiones no operan como agravante; b) las infracciones graves que no deban calificarse como tales por su naturaleza, ocasión o circunstancias. Por tanto, cuando el apartado segundo del artículo 35 LCOAC habilita al reglamento para tipificar las infracciones leves, no hace una remisión completa e incondicionada sino bajo la consideración de los elementos esenciales, ámbito y límites de los tipos de ilícito administrativo que expresamente

incluye la norma con rango de ley, los del apartado primero del artículo 35, éste a su vez por relación con los tipos plasmados en los dos artículos anteriores 33 y 34. Estamos manifiestamente ante un verdadero sistema de tipos consistente en tres preceptos legales y una remisión reglamentaria, ésta sólo para las infracciones leves y no incondicionada ni libérrima ni ilimitada sino encerrada en los artículos 33 y 34 y respecto de lo cual la LCOAC sólo llama al reglamento a título de "colaboración" legislativa, expresamente admitida por el Tribunal Constitucional en materia sancionadora administrativa.

Por tanto tampoco en este apartado se aprecia inconstitucionalidad de la Ley 6/2009, de 6 de julio.

4. Por fin, la alegada falta de concreción de varios preceptos de la LCOAC y su posible vulneración del principio de seguridad jurídica del artículo 9.3 de la Constitución, tampoco pueden ser apreciadas en el sentido que aducen los solicitantes. No toda falta de claridad y de concreción vulnera la seguridad jurídica. Al contrario, es consustancial a la función legislativa la generalidad, y desde luego la susceptibilidad de que los supuestos de hecho sean determinables con un grado muy apreciable de certeza y seguridad, y a nuestro juicio así ocurre con la determinabilidad de las “comarcas que necesiten impulsar su desarrollo económico, con el fin de contribuir al equilibrio territorial de Aragón” (artículo 2.d) LCOAC) aunque no se especifican por sus nombres; y asimismo ocurre también en la determinación de las “reglas y principios” del juego en el ámbito internacional de configuración similar a los Centros de Ocio de Alta Capacidad (artículo 19). No estamos ante determinaciones que generen una “incertidumbre radicalmente insuperable acerca de la conducta exigible para su cumplimiento o la previsibilidad de sus efectos”, que podría infringir el principio de seguridad jurídica, en palabras del Tribunal Constitucional. La que sí queda proscrita es la norma que genera unas dudas de tal entidad que no pueden ser resueltas mediante los criterios de interpretación de las normas admitidos. Por el contrario, si la

interpretación es posible y permite dar sentido y eficacia a la norma, entonces no hay contravención del principio de seguridad jurídica. La falta de determinación de las comarcas es lógica e incluso consustancial a la regulación legal; la Administración, al decidir sobre la solicitud de los proyectos, ha de valorar si la comarca en cuestión (la que sea) cumple o no los requisitos (los de los artículos 2 a 4 LCOAC), decisión susceptible de impugnación administrativa y judicial. Las reglas y principios de los juegos de ámbito internacional a que alude la LCOAC es, como acertadamente interpreta el Justicia de Aragón, una alusión con carácter de directriz, programática, flexible, depende de la evolución internacional y ello explica y justifica la indefinición, deliberada, buscada y no inconstitucional. Tampoco pues se aprecia aquí inconstitucionalidad de la Ley 6/2009, de 6 de julio.

CUARTO. Es necesario volver sobre algunos de los argumentos de los solicitantes que han podido quedar tratados de forma menos intensa en los dos apartados anteriores.

Es cierto que la LCOAC recoge una figura nueva (*centro de ocio de alta capacidad*) y que la figura carece propiamente de conexión con la Ley 6/2003 [de 27 de febrero], de Turismo de Aragón, que ni siquiera parece mencionada, pero ello no significa necesariamente "descoordinación normativa" ni menos acarrea inseguridad. Tampoco hay inseguridad porque el régimen de autorización reglada de la Ley 6/2003 [de 27 de febrero], no sea aplicable aquí ni porque la autorización sea otorgada o denegada a la discrecionalidad del Gobierno de Aragón. La discrecionalidad reduce el grado de *previsibilidad* de la resolución, pues aumenta el abanico de motivos de la decisión, pero ni de "la lógica de la libertad de empresa" ni de la generalidad de la ley surge impedimento alguno a configurar potestades no estrictamente regladas. Por supuesto aumenta la posibilidad de decisiones discriminatorias, de atentar contra la libre competencia, pero esto ocurrirá en el momento de aplicar la ley, no en el momento de legislar, y para esa posibilidad están previstos los

canales ordinarios de impugnación. Lo mismo vale para el juicio que merece a los solicitantes el artículo 12 de la Ley 6/2009, de 6 de julio.

En cuanto a que el capítulo I LCOAC, *De los centros de Ocio de Alta Capacidad* (artículo 5, la empresa promotora debe constituir una sociedad gestora), a juicio de los solicitantes, no queda suficientemente regulado. Lo cierto es que nada se concreta acerca de cuáles sean los "serios obstáculos jurídicos teniendo en cuenta el régimen legal vigente en materia expropiatoria", más allá de lo tratado antes.

La alegada descoordinación entre la regulación del *Planeamiento Territorial* del capítulo II LCOAC el régimen de los Proyectos de interés general de las Leyes 3/2009 [de 17 de junio], de Urbanismo de Aragón, y 4/2009 [de 22 de junio], de Ordenación del Territorio, tampoco es tal, y estamos nuevamente ante una separación de regímenes por razón de especialidad.

No alcanza el Defensor del Pueblo a ver que el capítulo IV LCOAC (régimen jurídico del juego en los centros de ocio de alta capacidad) se aparte de los vigentes principios rectores de esta actividad contenidos en la Ley 2/2000 [de 28 de junio], del Juego de la Comunidad Autónoma de Aragón. En este apartado los solicitantes argumentan en forma excesivamente genérica, no dicen cómo ese régimen jurídico se aparta de la protección de intereses superiores de carácter general, ni encontramos que no haya control administrativo ni regulación pormenorizada; cómo la actividad de los juegos de azar impacta sobre la economía de un gran sector de la población es cuestión que requeriría un tratamiento distinto del que los solicitantes no dan pistas.

QUINTO. La solicitud de interposición de recurso de inconstitucionalidad ha de ser, pues, desestimada, como se deja razonado antes y plasmado a continuación, pero no era una solicitud gratuita ni irrazonable la dirigida al Defensor, y late en la pretensión de los

solicitantes una legítima y seria preocupación, que el Defensor del Pueblo ha de resaltar. Al contrario, la objetividad y gravedad de los argumentos no pueden a nuestro entender ser pasados por alto y la Administración, al aplicar la LCOAC, ha de ser consciente de que la importancia de la ley promulgada no termina en la promulgación misma, de hecho sólo comienza con ella y es a partir de ahora cuando se ponen verdaderamente a prueba la justicia y el derecho. Cuando este tipo de soluciones son consideradas por los poderes públicos necesarias y convenientes, es de todo punto insoslayable, como una deuda hacia la ciudadanía, explicar y justificar con claridad y sin reservas cómo la solución es válida, y que no se está burlando una regulación general en beneficio de unos pocos y en perjuicio de todos los demás, eludiendo el Derecho general mediante una ley especial.

En un caso como el presente, el debate parlamentario primero y, sobre todo, después, la actuación de la Administración, particularmente la urbanística y la ambiental, son deudores, a nuestro entender, de una especial dedicación, de especial publicidad y de la mayor transparencia. De otro modo, se fundan falsas expectativas, se presenta como 'motor del desarrollo económico' lo que podría desembocar en una campaña de destrucción de espacios naturales, de urbanización caótica, de turismo incívico y de actividad poco económica, salvo para unos pocos.

Finalmente conviene reseñar que el Defensor del Pueblo tiene en curso una investigación por el proyecto "Gran Scala", con actuaciones ante la Consejería de Presidencia del Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Ontiñena. Si bien las actuaciones se encuentran suspendidas hasta recibir del Justicia de Aragón confirmación del estado de las actuaciones que al parecer tiene abiertas sobre el mismo asunto, lo cierto es que hasta el momento en lo informado por la Consejería no hemos encontrado siquiera una mínima descripción del efecto de la ejecución del proyecto en la ordenación del territorio y el urbanismo, qué impacto ambiental tendrá ni cuál será su impacto social, únicamente ha

aportado referencias genéricas al impacto sobre el empleo y las categorías económicas comunes, aspectos muy importantes pero que no cabe valorar aisladamente, separados de los otros impactos aludidos, que son los que han llevado a los reclamantes a formular la queja. Lo informado por el Ayuntamiento es aún menos ilustrativo, no ha proporcionado el más pequeño indicio sobre el efecto urbanístico de un proyecto de la envergadura que cabe intuir. Pues bien, las respuestas recibidas hasta ahora han parecido a esta Defensoría escasamente próximas a los postulados de especial dedicación, de especial publicidad y de especial transparencia que la aplicación de la LCOAC parece requerir.

Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 12/2009, de 10 de julio, de Educación

Mediante escritos que tuvieron entrada en esta Institución los días 8 de julio y siguientes, una organización sindical colectiva de funcionarios públicos y 29 ciudadanos más, individualmente, solicitaron del Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 12/2009, de 10 de julio, de Educación.

Asimismo, mediante sendos escritos que tuvieron entrada en esta Institución el 28 de julio, una asociación de profesores de enseñanza pública de ámbito autonómico y una asociación de catedráticos de instituto de ámbito nacional, solicitaron también del Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra esta misma ley, en especial contra los artículos 111, 112, 113, 117.1 letra c), 119, 120 y 121 y las disposiciones adicionales segunda y novena de la Ley 19/2009, [de 10 de julio], de Educación de Cataluña, por entender que podrían conculcar el artículo 149.1.18.ª de la Constitución y normativa básica

estatal, lo que motivó la resolución cuyos fundamentos se transcriben a continuación.

Fundamentos de la resolución

El ejercicio de la legitimación que la Constitución y su Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora, atribuyen al Defensor del Pueblo sea ejercido siempre de acuerdo con los criterios aconsejados por el rigor jurídico, la eficacia de su tarea en defensa de los derechos y libertades fundamentales y la neutralidad política inherente a su posición institucional. De acuerdo con ello, desde el inicio de su actividad, el Defensor del Pueblo ha venido considerando como norma habitual de actuación no intervenir en los procesos constitucionales en los que se hubiera solicitado su participación cuando otros sujetos legitimados hubieran hecho uso de su facultad interponiendo recurso y posibilitando así el pronunciamiento del Tribunal Constitucional, respecto de las normas que en cada caso hubieran sido cuestionadas.

En la aplicación de este criterio a los supuestos concretos que se le plantean, la Institución tiene fundamentalmente en cuenta que las cuestiones sometidas al Tribunal guarden una razonable identidad con las sometidas a la consideración del Defensor del Pueblo, la trascendencia de la ley o norma con fuerza de ley afectada y su posible incidencia en el ámbito de los derechos y libertades cuya garantía tiene encomendada esta Institución.

De acuerdo con ello, y excepcionalmente al haber actuado también otros sujetos legitimados, el Defensor del Pueblo interpuso recurso de inconstitucionalidad contra determinados preceptos del Estatuto de Autonomía para Cataluña, aprobado por Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, tras valorar la afectación del ámbito competencial que la Constitución reconoce a esta Institución, la modificación del marco preexistente en la organización territorial del Estado y su posible

incidencia en el principio de igualdad proclamado en el artículo 14 de la Constitución, al incluir una regulación directa de los derechos y libertades de los ciudadanos.

En dicho recurso, sobre el que no ha recaído sentencia hasta el momento, está ya expresado el criterio del Defensor del Pueblo sobre la norma institucional básica que ahora desarrolla la Ley 12/2009 [de 10 de julio], de Educación de Cataluña, frente a la que se solicita recurso. Dado que la misma ya ha sido sometida al conocimiento del Tribunal Constitucional por otro sujeto legitimado que presentó recurso con fecha 16 de octubre, no parece necesaria la intervención del Defensor del Pueblo al respecto.

5.2. Recursos de amparo

Durante el año 2009 se han recibido 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 no se habían agotado todos los medios de impugnación previstos por las normas procesales para el caso concreto dentro de la vía judicial, o 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, habían solicitado la petición fuera del plazo previsto, en aquella ley para su interposición.

VI. RELACIONES INSTITUCIONALES

1. ACTIVIDAD PARLAMENTARIA

El 17 de febrero compareció el Defensor del Pueblo ante la Comisión Mixta de Relaciones con la Institución para presentar el informe sobre los *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*.

Posteriormente, el día 25 de mayo, hizo entrega del Informe anual correspondiente al año 2008 a los Presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado. La comparecencia ante la Comisión Mixta tuvo lugar el 16 de junio de 2009, dando lugar al oportuno debate.

Finalmente, la presentación del Informe anual 2008 ante los Plenos del Senado y del Congreso tuvo lugar los días 24 de junio y 10 de septiembre, respectivamente.

2. RELACIONES CON LOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS

Se da cuenta en este apartado de los principales contactos mantenidos durante el año 2009 con los comisionados de los parlamentos autonómicos. Se incluyen tanto los encuentros formales de trabajo en la sede del Defensor del Pueblo o del homólogo autonómico, como las reuniones y eventos colectivos, entre los que destacan las jornadas anuales de coordinación de ámbito estatal.

- Visita interinstitucional y reunión de trabajo del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, José Pablo Ruiz Abellán, acompañado de su Adjunto y Secretario General. Sede de la Institución, 11 de febrero.

- Asistencia del Defensor del Pueblo y su Adjunto Segundo a la toma de posesión del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi Diego. Palau de Benicarló de las Cortes, Valencia, 6 de marzo.

- Asistencia de la Secretaria General a los actos organizados con motivo del XXV Aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Cataluña. Barcelona, 27 de marzo.

- Visita del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi Diego, acompañado de su Adjunto Segundo, Carlos Morenilla Jiménez, para analizar conjuntamente diversas cuestiones relacionadas con ambas instituciones. Sede de la Institución, 27 de abril.

- Visita del Valedor do Pobo, Benigno López González. Sede de la Institución, 13 de mayo.

- Participación del Adjunto Segundo en el II taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, sobre las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como instrumento de garantía de la efectividad de los derechos sociales. Albacete, 18 de mayo.

- Firma de un Convenio de cooperación y coordinación entre el Defensor del Pueblo y el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia. Cartagena (Murcia), 1 de junio.

- Asistencia del Defensor del Pueblo y su Adjunto Segundo, al acto institucional celebrado con motivo del 20 Aniversario del Ararteko. Museo Artium, Vitoria, 17 de junio.

- Asistencia a la presentación del Informe del Ararteko correspondiente al año 2008. Parlamento Vasco, Vitoria, 18 de junio.

- Asistencia del Defensor, el Adjunto Segundo y la Secretaria General a las Jornadas realizadas con motivo del XXV Aniversario de la creación del Valedor do Pobo "Creando un espacio para la defensa de los derechos: 25 años de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo". El Defensor del Pueblo participó en la mesa redonda "La función constitucional de defensa del pueblo veinticinco años después: de la emergencia a la consolidación". Santiago de Compostela (A Coruña), 22 y 23 de junio.

- Reunión de trabajo de la Secretaria General con el Síndic de Greuges de Cataluña y una delegación de esa Institución para tratar sobre aspectos de organización técnica y mejora de los sistemas informáticos. Sede de la Institución, 6 de agosto.

- Celebración de las XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, con el tema central "La protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías (TIC)". Coincidiendo con las Jornadas se celebró el Foro Derechos Ciudadanos sobre Menores y Nuevas Tecnologías. Sevilla y Córdoba, 19 y 20 de octubre.

3. ENCUENTROS DE TRABAJO CON AUTORIDADES, CIUDADANOS Y ORGANIZACIONES SOCIALES

Además de los contactos permanentes con ciudadanos y autoridades, en el contexto de la tramitación ordinaria de las quejas, se celebran habitualmente encuentros de carácter más singular para tratar asuntos de especial relevancia. Estos encuentros pueden girar en torno a uno o varios expedientes de cierta complejidad, o bien a una problemática de naturaleza más amplia, como ocurre en los debates sociales sobre las reformas legislativas.

En estas reuniones es habitual también tratar sobre la mejor manera de articular las gestiones de indagación ante las administraciones y, con ese fin, se intercambian pareceres con los representantes de las diferentes unidades y órganos administrativos.

Por lo general, se omite el nombre de quienes asistieron a las diversas reuniones en representación de la Institución, pues podría resultar reiterativo.

- Reunión con el Decano del Colegio de Registradores, Eugenio Rodríguez Cepeda, y otros miembros del Ilustre Colegio. Se abordaron cuestiones relacionadas con la colaboración registral y los retrasos en los registros civiles, particularmente en el Registro Civil Central. Sede del Colegio de Registradores, Madrid, 14 de enero.

- Reunión con una delegación de la Asociación Nacional de Afectados por el Impacto del Tráfico Aéreo, encabezada por su presidente, Luis Ramírez Vera. Entre otras cuestiones, en la entrevista se hizo entrega al Defensor del manifiesto fundacional de la Asociación. Sede de la Institución, 19 de enero.

- Entrevista con la Portavoz del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida en la Asamblea de Madrid, Inés Sabanés Nadal, acompañada de la Portavoz de ese grupo en la Comisión de Educación, Eulalia Vaquero Gómez. Trasladaron al Defensor su preocupación sobre la difusión de datos desde la Consejería de Educación de Madrid en relación con los resultados obtenidos en la prueba de conocimientos y destrezas indispensables que se realiza a los alumnos de sexto de educación primaria en los colegios públicos de la Comunidad de Madrid. Sede de la Institución, 22 de enero.

- Reunión con representantes de la Asociación de Vecinos de Torrelodones (Madrid) por la Naturaleza y el Desarrollo Sostenible,

"Torrenat", en relación con problemas medioambientales. Sede de la Institución, 27 de enero.

- Visita del Consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Juan José Güemes Barrios, y de otros responsables de esa Consejería, para entregar el informe de respuesta a la solicitud formulada por el Defensor del Pueblo en el curso de una investigación de oficio. Sede de la Institución, 2 de febrero.

- Reunión con la Directora de Cooperación Sectorial y Multilateral de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. Sede de la Institución, 4 de febrero.

- Reunión con una representante de la Dirección General de Asuntos Estratégicos y Terrorismo del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, sobre la extradición de un presunto terrorista checheno. Sede de la Institución, 5 de febrero.

- Visita del nuevo Presidente del Consejo General del Notariado, Antonio Ojeda Escobar, para fortalecer los lazos de colaboración entre ambas instituciones. Sede de la Institución, 11 de febrero.

- Reunión con el Director General de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Miguel Ángel de Frutos. Sede de la Institución, 11 de febrero.

- Reunión con la Defensora del Ciudadano y del Turista de Calvià (Illes Balears), Francisca Mascaró Tous. Sede de la Institución, 12 de febrero.

- Reunión con una delegación de ACNUR integrada por el Asesor Principal de Política Institucional, José María Riera, la Oficial Adjunta de Evaluación de Políticas, María Rijskjaer, y la Consultora para evaluar

flujos migratorios mixtos, Anna Marie Gallagher. Sede de la Institución, 17 de febrero.

- Visita de representantes de sindicatos de funcionarios vascos y ertzainas para explicar el contenido de la petición de recurso de inconstitucionalidad presentada conjuntamente por CC. OO., UGT, ERNE, ESAN, SIPE y EUSPEL, sobre el artículo 22 de la Ley del País Vasco 19/2008, de 29 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2009. Sede de la Institución, 18 de febrero.

- Reunión con la Directora General de Calidad y Evaluación Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, María Jesús Rodríguez de Sancho, y el Subdirector General de Evaluación Ambiental, Ángel Muñoz Cubillo. Sede de la Institución, 2 de marzo.

- Reunión con el Presidente y el Director General de Plataforma de la Infancia, en relación con el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*. Sede de la Institución, 3 de marzo.

- Reunión con representantes del Colegio Profesional de Administradores de Fincas de Madrid. Sede de la Institución, 11 de marzo.

- Asistencia a la reunión organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz con la Asociación Almería Acoge. Sevilla, 12 de marzo.

- Visita del Secretario General de Comisiones Obreras de Madrid y el Secretario General de COMFIA-CC.OO., en relación con la presentación de una solicitud de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de la Asamblea de Madrid 3/2008, de Medidas Fiscales y Administrativas. Sede de la Institución, 16 de marzo.

- Reunión con representantes de la Coordinadora Foro por la Movilidad Sostenible de la Comunidad de Madrid. Sede de la Institución, 20 de abril.

- Reunión con representantes de la Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales para la discusión de asuntos que les afectan. Sede de la Institución, 29 de abril.

- Reunión con el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de San Martín de Valdeiglesias (Madrid). Sede de la Institución, 5 de mayo.

- Reuniones con el Presidente y el Director del Departamento de Seguridad Vial de la Asociación Mutua Motera, en relación al informe sobre la seguridad vial de los motociclistas. Sede de la Institución, días 13 de mayo y 8 de octubre.

- Reunión con miembros de la Asociación de Familiares y Amigos de Personas Ingresadas en Hospitales Psiquiátricos Penitenciarios, encabezada por su Presidenta, Araceli Carrillo. Sede de la Institución, 18 de mayo.

- Reunión con la Responsable de Relaciones Institucionales y Política Interior de Amnistía Internacional, Ángela Iranzo, con el Responsable de Incidencia Política y Participación Social de CEAR, Mauricio Valiente, y con el Secretario General de CEAR, Alfredo Abad. Sede de la Institución, 2 de junio.

- Reunión con el Director General de Coordinación Territorial y Medio Abierto de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, Virgilio Valera. Sede de la Institución, 4 de junio.

- Reunión con representantes de la Plataforma Objetora a la Educación para la Ciudadanía. Sede de la Institución, 15 de junio.

- Reunión con la Defensora del Ciudadano de Paterna (Murcia), María Antonia Moreno Gutiérrez, acompañada de la letrada Susana Sanchís. Sede de la Institución, 29 de junio.

- Reunión de trabajo entre el Defensor del Pueblo y el Fiscal General del Estado, para la mejora y actualización de los canales de comunicación entre ambas instituciones. Sede de la Fiscalía General, 3 de julio.

- Reunión con la Consejera de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Engracia Hidalgo Tena, junto con el Director General de Coordinación de la Dependencia, Miguel Ángel García Martín, para explicar al Defensor del Pueblo determinados extremos en relación con las dificultades encontradas en la aplicación de la Ley de dependencia, así como para ofrecer su colaboración y su respuesta detallada a los requerimientos del Defensor. Sede de la Institución, 7 de julio.

- Reunión con representantes del Sindicato ASPEPC en relación con la Ley catalana de Educación. Sede de la Institución, 8 de julio.

- Reunión con representantes de distintas asociaciones (Convivencia Cívica Catalana, Foro de Ermua, Concapa, Denaes), que hicieron entrega al Defensor del Pueblo de su petición de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de Educación de Cataluña, aprobada por el Parlamento de Cataluña el 1 de julio de 2009. Sede de la Institución, 21 de julio.

- Reunión con el Director y el Subdirector de la Agencia Española de Protección de Datos. Sede de la Institución, 21 de julio.

- Reunión con la responsable de las relaciones institucionales de la Sociedad General de Autores en relación con la Ley de Propiedad Intelectual. Sede de la Institución, 21 de julio.

- Reunión con la Representante de ACNUR en España, Maricela Daniel, con la abogada en temas relacionados con menores de esa oficina, Margarita de la Rasilla, y con la responsable de la unidad legal, Marta García. Sede de la Institución, 22 de julio.

- Reunión con representantes nacionales y autonómicos del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, en la que se solicitó al Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de la Comunidad Autónoma de Aragón 6/2009, de 6 de julio, de centros de ocio de alta capacidad. Sede de la Institución, 23 de julio.

- Visita de representantes de la Asociación del Puente y Ciudad de Vallecas para presentar queja por el incumplimiento de un acuerdo por la Comunidad de Madrid. Sede de la Institución, 27 de julio.

- Visita de representantes de la Asociación Nacional de Catedráticos de Instituto (ANCABA) y de la Asociación Sindical de Profesores de Secundaria de Catalunya (ASPEC) para trasladar al Defensor una serie de cuestiones sobre la Ley de Educación de Cataluña. Sede de la Institución, 28 de julio.

- Entrevista con el ex-Presidente de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, Agustí Cerdà i Argent, acompañando a diversos responsables de plataformas reivindicativas de la aplicación adecuada de la Ley de dependencia, para plantear los problemas que esa aplicación entraña, concretados en una queja. Sede de la Institución, 16 de septiembre.

- Visita del Decano del Colegio de Abogados de Melilla, Blas Jesús Imbroda Ortiz, acompañado del Secretario y de la Representante de la Comisión de Extranjería, para tratar de los problemas relacionados con el derecho de asistencia jurídica gratuita en Melilla. Sede de la Institución, 29 de septiembre.

- Reunión con representantes del Colegio de Administradores de Fincas de Madrid y del Consejo General de Colegios Administradores de Fincas. Sede de la Institución, 30 de septiembre.

- Entrevista con el Director General de Naciones Unidas, Asuntos Globales y Derechos Humanos del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Jorge Domecq Fernández de Bobadilla, acompañado del Subdirector Adjunto de la Oficina de Derechos Humanos, con objeto de comentar las reuniones sobre derechos humanos en la sede de Naciones Unidas en Ginebra, fundamentalmente la reunión de revisión sobre el Mecanismo de Prevención de la Tortura en España y la situación del proceso de examen periódico universal que culminará en mayo del 2010. Sede de la Institución, 7 de octubre.

- Reunión con el Director Ejecutivo de Desarrollo y Accesibilidad y Coordinación de la Innovación de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora, Francesc Romeu Martí. Sede de la Institución, 8 de octubre.

- Reunión con representantes de la Federación Vasca de Prejubilados y Pensionistas, y la Confederación Estatal de Prejubilados y Pensionistas. Sede de la Institución, 26 de octubre.

- Visita de miembros de la Asociación Víctimas y Justicia, presidida por Francisco Javier Casanueva Núñez, para presentarse y dialogar de asuntos relacionados con la protección integral de las víctimas. Sede de la Institución, 16 de noviembre.

- Reunión con la directora y representantes de Women's Link World Wide. Sede de la Institución, 25 de noviembre.

- Reunión con el obispo de Tánger y con Helena Malero Garzón, sobre trata de mujeres. Sede de la Institución, 26 de noviembre.

- Reunión con los representantes de las organizaciones ecologistas Greenpeace y WWF/Adena. Sede de la Institución, 3 de diciembre.

- Visita de una delegación de CC. OO. de Madrid y de UGT, para presentar queja en relación con la Ley de la Asamblea de Madrid 6/2009, de 16 de noviembre, de libertad de elección en la sanidad. Sede de la Institución, 9 de diciembre.

- Reunión con los representantes de la Asociación de Pequeñas y Medianas Empresas Afectadas por Derivados Financieros (APYMAD), José Capilla Rodríguez, Daniel Ortega del Cura y Jordi Rosell Casals. Sede de la Institución, 10 de diciembre.

- Entrevista con miembros de Ouest France, Mark Zennec y María Santamaría, con relación a los centros penitenciarios españoles. Sede de la Institución, 10 de diciembre.

- Reunión con representantes de la Unión de Agricultores y Ganaderos, José Manuel de las Heras, Joan Caball, Andreu Ferré y Elena Ovejas. Sede de la Institución, 16 de diciembre.

- Reunión con los padres de una menor desaparecida en Sevilla y con el Secretario de la Asociación Víctimas y Justicia, Fernando Suárez de Arcos. Sede de la Institución, 16 de diciembre.

- Reunión con el Consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Juan José Güemes Barrios. Sede de la Institución, 16 de diciembre.

- Visita del Alcalde del Ayuntamiento de San Fernando de Henares (Madrid), Julio Setién Martínez, acompañado de los portavoces de los grupos municipales de Izquierda Unida, Socialista y Partido Popular, para tratar sobre la situación aeroportuaria y, concretamente, los ruidos de los aviones que afectan al municipio. Sede de la Institución, 18 de diciembre.

- Reunión con la Presidenta de la Sociedad Pública de Alquiler, S. A., del Ministerio de Vivienda, Nieves Huertas Sánchez. Sede de la Institución, 22 de diciembre.

4. VISITAS, HOMENAJES Y ACTOS OFICIALES

A lo largo del año, el Defensor del Pueblo, sus Adjuntos o la Secretaria General han tenido 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 del Adjunto Segundo a la presentación del informe de Unicef sobre el "Estado Mundial de la Infancia 2009". Madrid, 15 de enero.

- Acto de entrega de la insignia de Oficial de la Orden Nacional de la Legión de Honor a Enrique Múgica Herzog, impuesta por el Embajador de Francia en España, Bruno Delaye. Residencia de la Embajada de Francia. Madrid, 21 de enero.

- Asistencia del Defensor del Pueblo a diversos actos en conmemoración del Día Oficial de la Memoria del Holocausto y la Prevención de los Crímenes contra la Humanidad (Asamblea de Madrid y Universidad Complutense de Madrid), lanzamiento de la versión española de la página web en español de Yad Vashem y constitución de los Consejos Asesor e Institucional de la Casa Sefarad-Israel. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (Madrid), 27 de enero.

- Asistencia de la Adjunta Primera a la ceremonia de investidura como doctores honoris causa de Fernando Álvarez de Miranda y Antonio Fontán. Paraninfo de la Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares (Madrid), 24 de febrero.

- Asistencia del Adjunto Segundo a la celebración del Primer Día Mundial de las Enfermedades Raras. Palacio del Senado, Madrid, 10 de marzo.

- Entrega del Máster de Oro al Adjunto Segundo de la Institución, otorgado por el Fórum de Alta Dirección. Madrid, 16 de marzo.

- Asistencia del Defensor del Pueblo a la inauguración y diversos actos organizados con motivo de la celebración de las Jornadas-Homenaje Generación del 56. Palacio del Senado, Madrid, 30 de marzo.

- Solemne acto de entrega del Premio Rey de España de Derechos Humanos, convocado por la Universidad de Alcalá y el Defensor del Pueblo, concedido en su tercera edición al Comité de América Latina y Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM), bajo la presidencia de Sus Majestades los Reyes. Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 31 de marzo.

- Discurso de la Concordia pronunciado por el Defensor del Pueblo en la clausura del acto de entrega del Premio de la Concordia

2008, de la Fundación Fernando Abril Martorell, otorgado a Sabino Fernández Campo. Madrid, 23 de abril.

- Asistencia del Defensor a la entrega de la V Edición del Premio ABC Solidario, de cuyo Jurado ha sido miembro. La Asociación Apascide, dedicada a mejorar las condiciones de los sordociegos, fue la merecedora del galardón anual. Madrid, 6 de mayo.

- Asistencia de la Adjunta Primera a los actos de celebración del 10º aniversario de la declaración de Eivissa como Patrimonio de la Humanidad. Eivissa (Illes Balears), 8 de mayo.

- Entrega al Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, de la medalla conmemorativa del 75 aniversario del Colegio de Registradores de España a los exministros de Justicia de la democracia. Real Academia de Bellas Artes de San Fernando, Madrid, 28 de mayo.

- Concesión al Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, de la distinción del Escudo de Oro por la Junta Directiva del Centro Riojano de Madrid, el 6 de junio de 2009.

- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto de entrega de los Premios Mariano de Cavia, Luca de Tena y Mingote. Casa de ABC, Madrid, 13 de julio.

- Asistencia de la Adjunta Primera a la inauguración de una nueva oficina delegada de extranjeros en Eivissa (Illes Balears), promovida siguiendo la recomendación del Defensor del Pueblo. Eivissa, 16 de septiembre.

- Asistencia del Defensor del Pueblo a la solemne apertura del Año Judicial, presidida por Su Majestad el Rey. Palacio de Justicia de Madrid, 21 de septiembre.

- Entrega por el Defensor del Pueblo del Premio "Personaje 50Plus" (premios Plus es más), otorgado por la Editorial Bayard, al Padre Ángel García, de Mensajeros de la Paz. Madrid, 1 de octubre.

- Con ocasión del Día de la Fiesta Nacional de España, asistencia al acto solemne de homenaje a la bandera nacional, al desfile militar y a la recepción ofrecida en el Palacio Real. Madrid, 12 de octubre.

- Participación de la Adjunta Primera como Jurado en la XI Edición de Premios Derechos Humanos convocado por el Consejo General de la Abogacía. Madrid, 20 de octubre.

- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto de entrega del XV Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio. Fallo recaído en Juan Antonio Xiol Ríos, Presidente de la Sala Primera del Tribunal Supremo. Casino de Madrid, 12 de noviembre.

- Concesión al Defensor del Pueblo, por el Grupo Siena, del Premio Magisterio a los Protagonistas de la Educación 2009, como reconocimiento a la Institución y, en particular, a sus informes monográficos sobre el estado de la educación en España y el compromiso con la mejora de la convivencia en los centros escolares. Madrid, 17 de noviembre.

- Asistencia del Adjunto Segundo a la inauguración de los fondos bibliográficos "Unicef-Joaquín Ruiz-Giménez", donados por el Comité Español de Unicef a la Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, 24 de noviembre.

- VIII Lectura de la Declaración Universal de Derechos Humanos y entrega de los Premios Defensor del Pueblo 2009. Presidida por la Vicepresidenta Primera del Congreso, Teresa Cunillera,

acompañada por el Defensor del Pueblo y su Secretaria General, y representantes de la Fundación Derechos Humanos de la Comunitat Valenciana. Salón de Columnas del Congreso de los Diputados, Madrid, 30 de noviembre.

- Con motivo del 50 Aniversario de la Declaración de los Derechos del Niño, participación del Defensor del Pueblo en la Lectura de los Principios y la Declaración de los Derechos del Niño, y en la entrega de premios del concurso de cortos y fotografías. Organizado por el Consejo General de la Abogacía Española. Sede del Consejo, Madrid, 10 de diciembre.

- Asistencia del Defensor del Pueblo a la inauguración de la sede del Consejo General de Procuradores de España. Madrid, 17 de diciembre.

- Entrega por el Defensor del Pueblo del VIII Premio de la Fundación AEquitas de investigación jurídica en la prevención, rehabilitación, integración social o promoción de las personas con discapacidad, personas mayores, inmigrantes y refugiados, a don Djamil Tony Kahale Carrillo, por su trabajo "El derecho de asilo frente a la violencia de género". El accésit se concedió a don David Mendoza Moreno. Consejo General de la Abogacía, Madrid, 21 de diciembre.

5. ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL

Además del mandato constitucional de supervisión de la actividad de las administraciones públicas, el Defensor del Pueblo asume la tarea de divulgar y promover el conocimiento de los derechos fundamentales y las libertades públicas, a cuyo fin dedica una parte de sus actividades de colaboración con organizaciones sociales, y con las entidades educativas y

las iniciativas de formación. La difusión de la propia actividad que lleva a cabo la Institución permite también que los ciudadanos. y en particular las personas en proceso de formación académica y/o profesional, conozcan más aspectos sobre la vigencia de los derechos democráticos, su aplicación práctica y la manera de ejercerlos.

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.

5.1. Colaboración

- Asistencia del Defensor del Pueblo a la presentación pública de la Fundación Gregorio Peces-Barba, dedicada a fomentar y favorecer el estudio de la filosofía del Derecho y los derechos humanos. Casa de América, Madrid, 10 de marzo.

- Asistencia al acto promovido por la Fundación del Consejo General de la Abogacía, en defensa de las víctimas de *feminicidio* en Ciudad Juárez (México). Madrid, 14 de abril.

- Sesión de trabajo con alumnos y alumnas del programa Máster de Estudios Políticos Aplicados, en su XI edición, organizado por la Fundación Internacional para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas. Sede de la Institución, 20 de mayo.

- Asistencia a la presentación del libro “Adopción: seguridad jurídica e interés superior del menor”, editado con la colaboración de Obra Social Caja Madrid y organizado por la Fundación Æquitas del Consejo General del Notariado. Madrid, 25 de mayo.

- Asistencia a la presentación por el Ministerio de Sanidad y Política Social del informe de la Organización Mundial de la Salud sobre desigualdades sociales en salud. Madrid, 28 de mayo.

- Firma de convenios entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid. Sede de la Institución, 3 de junio.

- Reunión con el Comité Director de la Cátedra de Democracia y Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá. Sede de la Institución, 30 de junio.

- Presentación del último informe anual Raxen del Movimiento contra la Intolerancia por el Presidente de la Asociación, Esteban Ybarra, y el Defensor del Pueblo. Sede de la Institución, 23 de julio.

- Reunión del Pleno del Comité Ejecutivo y Junta Directiva de la Comisión Nacional para la racionalización de los horarios españoles, presidida por Ignacio Buqueras y Bach. El Defensor del Pueblo dirigió un saludo institucional. Sede de la Institución, 17 de septiembre.

- Reunión con Pablo Pérez Pérez, Sonia Bruben Burmeister y María Teresa de Gasperis, para presentar el proyecto "Solidaridad de responsabilidades en la protección de los menores no acompañados solicitantes de asilo", proyecto liderado por la Asociación La Merced Migraciones en colaboración con ACNUR y financiado por la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio de Trabajo e Inmigración, y por la Unión Europea (Fondo Europeo de Refugiados). Sede de la Institución, 30 de septiembre.

- Reunión con el alcalde y miembros de la Corporación del Ayuntamiento del Real Sitio de San Ildefonso, con objeto de preparar las

actividades derivadas del convenio firmado con la Fundación Valsaín. La Granja de San Ildefonso (Segovia), 6 de octubre.

- Acto de presentación del libro sobre el III Congreso nacional para la racionalización de los horarios españoles e información del IV Congreso nacional. Intervenciones del Defensor del Pueblo, el Presidente de la Comisión y la Presidenta de Afammer. Sede de la Institución, 8 de octubre.

- Asistencia de una asesora del Defensor del Pueblo a la celebración de la Conferencia Anual de la Abogacía Española. Real Academia de Jurisprudencia y Legislación. Madrid, 11 de diciembre.

5.2. Difusión y divulgación

- Participación en las III Jornadas Transpirenaicas de Fronteras Interiores y en la Mesa Redonda "Configuración y alcance del derecho de la asistencia letrada en la doctrina del Tribunal Constitucional", organizadas por el Consell dels Il.lustres Col.legis d'Advocats de Catalunya. Girona, 16 de enero.

- Visita de un grupo del Centro Cultural Mira. Sede de la Institución, 21 de enero.

- Visita de un grupo del Centro Cultural San Fermín. Sede de la Institución, 27 de enero.

- Asistencia a la 2ª sesión anual abierta de la Agencia Española de Protección de Datos. Universidad Carlos III, Madrid, 28 de enero.

- Visita de varios integrantes de la Sociedad Ateneista "Aire Libre" (Ateneo de Madrid). Sede de la Institución, 30 de enero.

- Visita de un grupo de la Asociación Cultural Cibeles. Sede de la Institución, 10 de febrero.

- Asistencia al Seminario sobre menores extranjeros no acompañados. Madrid, 12 y 13 de febrero.

- Conferencia del Defensor del Pueblo en el Programa Modular "Exclusión social, integración y ciudadanía: la defensa y la protección social de los sectores excluidos y de los inmigrantes en España", de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, de la UNED. Madrid, 20 de febrero.

- Asistencia al curso monográfico sobre sustracción internacional de menores, organizado por la Asociación de Mujeres Juristas Themis. Casa de la Mujer, Madrid, 4 de marzo.

- Presentación de la obra "La inmigración en la encrucijada. Anuario de la Inmigración en España" (edición 2008), de la Fundación Centro de Investigación de Relaciones Internacionales y Desarrollo (CIDOB). Fundación Ortega y Gasset. Madrid, 4 de marzo.

- Asistencia al XVI Encuentro de la Asociación Española de Abogados de Familia, "El Derecho de familia: novedades en dos perspectivas". Madrid, 6 y 7 de marzo.

- Asistencia a la jornada sobre "La protección del consumidor en los mercados financieros" organizada por la Universidad Carlos III de Madrid. Getafe (Madrid), 9 de marzo.

- Encuentro con abogados en prácticas de la Escuela de Práctica Jurídica "Pedro Ibarreche" del Colegio de Abogados de Vizcaya. Sede de la Institución, 12 de marzo.

- Participación en la jornada Extranjería, Derecho y derechos, organizada por la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA) y la Fundación Sevilla Acoge. Sevilla, 13 de marzo.

- Participación en el III Encuentro Plataforma de Infancia-Defensorías, organizado por la Plataforma de Organizaciones de Infancia, en colaboración con el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha. Guadalajara, 17 de marzo.

- Visita de un grupo de alumnos del curso "Conocer Madrid" del Centro Cultural Carril del Conde. Sede de la Institución, 25 de marzo.

- Encuentro con un grupo de estudiantes en prácticas del Grupo Socialista del Congreso de los Diputados. Sede de la Institución, 26 de marzo.

- Participación en el I Foro de Tutela y Curatela de Castilla-La Mancha "Tutela: Protección y/o libertad", con la conferencia "Aspectos ético-jurídicos en el ejercicio de las figuras de guarda: tutor, curador, guardador de hecho y defensor judicial", organizado por la Fundación Tutelar Daño Cerebral. Toledo, 26 de marzo.

- Participación en el II Foro de derechos fundamentales en materia de extranjería, organizado por el Colegio de Abogados de Málaga. Málaga, 26 y 27 de marzo.

- Visita de un grupo de la Asociación de Profesores Universitarios Jubilados. Sede de la Institución, 27 de marzo.

- Inauguración del curso "60 aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos: los objetivos del milenio y los derechos de la infancia", con la conferencia "Los derechos humanos 60 años

después". Organizado por IUNDIA, Unicef y la Universidad Autónoma de Madrid. Colegio Mayor Juan Luis Vives, Madrid, 14 de abril.

- Asistencia al simposio sobre Menores Extranjeros no Acompañados y Menores Extranjeros, organizado por el Consejo General de la Abogacía Española. Madrid, 16 de abril.

- Conferencia en los cursos selectivos de los Cuerpos Superiores de la Administración General del Estado, organizados por el Instituto Nacional de Administración Pública, en el Colegio de Médicos de Madrid, 24 de abril.

- Palabras del Defensor del Pueblo en la presentación de Ágora, Agrupación para el Diálogo. Ateneo de Madrid, 28 de abril.

- Participación en la mesa redonda "30 años de ayuntamientos democráticos", organizada por la Fundación Pablo Iglesias. Círculo de Bellas Artes, Madrid, 29 de abril.

- Visita de un grupo de integrantes del Centro Sociocultural Cánovas del Castillo de Madrid. Sede de la Institución, 30 de abril.

- Curso de experto en "Defensa de la Democracia y Relaciones Ejército-Sociedad", organizado por el Instituto de Estudios Latinoamericanos (Universidad de Alcalá). Intervención del Defensor en una de las sesiones con el título "Defensa de la Democracia y Relaciones Ejército-Sociedad". Madrid, 4 de mayo.

- Participación en el máster en Necesidades y derechos de la infancia y la adolescencia, curso 2008-2009, organizado por la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, 8 de mayo.

- Participación en las III Jornadas AMUVIH de divulgación sobre VIH/sida. Aspectos jurídicos y legales del paciente con VIH, organizadas por la Asociación Murciana VIH. Murcia, 13 y 14 de mayo.

- Visita de un grupo de integrantes del Centro Cultural "Conocer Madrid". Sede de la Institución, 19 de mayo

- Conferencia de clausura del Defensor del Pueblo en el VI Congreso Mundial de Bioética, organizado por la Sociedad Internacional de Bioética, en el Palacio de Congresos de la FIDMA. Gijón (Asturias), 21 de mayo.

- Conferencia sobre Abogacía y Defensor del Pueblo en la jura de nuevos abogados en el Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas. Las Palmas de Gran Canaria (Gran Canaria), 22 de mayo.

- Conferencia de clausura del Defensor del Pueblo en las Jornadas de Homenaje de las Cortes Generales a "La Generación de 1956", con el título "Una generación para la Democracia". Palacio del Senado, Madrid, 22 de mayo.

- Visita de un grupo de integrantes de la Asociación *Adelante* de Madrid. Sede de la Institución, 26 de mayo.

- Participación en el Curso de "Control parlamentario de la actividad sanitaria", organizado por la Junta de Castilla y León. Valladolid, 27 de mayo.

- Asistencia a las Jornadas sobre personas con enfermedad mental en régimen penitenciario, organizadas por la Asociación de Familiares y Amigos de los Pacientes Ingresados en el Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante. Madrid, 8 y 9 de junio.

- Taller sobre "La sociedad civil ante las consecuencias del terrorismo: víctimas del terrorismo, libertades civiles y derechos humanos". Organizado por los Gobiernos de Suiza y de España, con la colaboración del Real Instituto Elcano, en el marco del Plan de Acción contra el Terrorismo del Consejo del Partenariado Euroatlántico/Partenariado para la Paz. Alocución del Defensor del Pueblo en la cena ofrecida por los gobiernos organizadores. Madrid, 15 de junio.

- Participación del Defensor del Pueblo en la sesión inaugural del I Encuentro Jurídico "Jurisdicción Universal. Crímenes contra la humanidad. Derecho humanitario bélico. Derechos humanos en la lucha contra el terrorismo y el crimen organizado", organizado por la Casa Sefarad-Israel, en colaboración con la Fundación Garrigues y la Asociación Internacional de Juristas y Abogados Judíos. Sede de la Fundación Garrigues, Madrid, días 16 y 17 de junio.

- Participación en el II Encuentro interautonómico sobre la protección jurídica del paciente como consumidor, organizado por la Universidad Menéndez Pelayo y la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria. Santander, 17 de junio.

- Visita de un grupo de integrantes del Centro de Mayores "Pérez Galdós". Sede de la Institución, día 26 de junio.

- Asistencia a la V conferencia de extranjería "El Defensor del Pueblo en las actuaciones urgentes del letrado en extranjería", organizada por el Colegio de Abogados de Valencia. Valencia, 23 y 24 de junio.

- Curso de verano de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo. Intervención de clausura por el Defensor del Pueblo con el título "La alternancia política". Encuentro sobre la transición política en España, organizado por la Asociación para la Defensa de la Transición. Palacio de la Magdalena, Santander, 26 de junio.

- Ponencia en el I Encuentro Sector Público, organizado por el Observatorio Dintel. Santander, 28-30 de junio.

- Inauguración y conferencia marco a cargo del Defensor del Pueblo, en el curso de verano organizado por la Universidad de Castilla-La Mancha sobre "Los derechos de los niños y adolescentes ante la violencia: la aplicación práctica de la Convención tras veinte años de vigencia". Título: "Evolución del maltrato entre iguales: conclusiones de los dos estudios realizados por el Defensor del Pueblo de España 1999-2005". Fundación Antonio Pérez, Cuenca, 6 de julio.

- Participación en los cursos de verano 2009 de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, en relación con el XX Aniversario de la Convención de los Derechos del Niño. Carmona (Sevilla), 6 y 7 de julio.

- X edición de los cursos de verano de la Fundación de la Universidad Rey Juan Carlos. Participación del Defensor en el curso "Medios y remedios para la Administración de Justicia" con el título "Soluciones para la Justicia desde el Defensor del Pueblo". Real Sitio de Aranjuez (Madrid), 15 de julio.

- Curso de verano de la Universidad Complutense organizado por la agencia de noticias Servimedia "Responsabilidad social y medios de comunicación. El compromiso de la información". Intervención del Defensor del Pueblo con el título "Visión de los medios y la responsabilidad social corporativa desde las instituciones". El Escorial (Madrid), 17 de julio.

- Asistencia al curso de verano "Integración y transculturalidad: retos de una sociedad plural", organizado por la Universidad San Jorge de Zaragoza, y el Instituto Humanismo y Sociedad. Barbastro (Huesca), 21 y 23 de julio.

- Curso de verano en la Universidad del País Vasco sobre "Los sistemas de protección de la infancia y sus retos", organizado por el Ararteko. Intervención del Defensor con la conferencia "Protección de los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social". Palacio de Miramar, San Sebastián, 24 de julio.

- Participación en el centro social y cultural La Casa Encendida, para impartir una conferencia sobre la situación actual de los niños y niñas y sus derechos. Madrid, 26 de agosto.

- Conferencia inaugural del Defensor del Pueblo, "Del hoy de los judíos en España", en el XIX Curso de Cultura Hispanojudía y Sefardí, dentro de los cursos de verano de la Universidad de Castilla-La Mancha "De la intolerancia a la libertad: sobre el desarrollo de la vida judía en la España democrática". Palacio Universitario Cardenal Lorenzana, Toledo, 1 de septiembre.

- Asistencia a la presentación del informe "Realidad jurídica y social de los menores extranjeros en España". Consejo General de la Abogacía. Madrid, 22 de septiembre.

- Asistencia a la jornada sobre "Distintas perspectivas para una actuación integral en seguridad vial", organizada por la Fundación Abertis. Madrid, 23 de septiembre.

- Participación en las jornadas "Progresos y desafíos globales en el XX Aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño", organizadas por Unicef y la Fundación Caja Madrid. Madrid, 30 de septiembre.

- Asistencia a la Conferencia "Progreso global", organizada por la Fundación IDEAS y el Centre for American Progress. Casa de América, Madrid, 2 de octubre.

- Participación en las jornadas sobre "La tutela del derecho a la protección de datos de carácter personal", organizadas por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha y la Escuela de Administración Regional de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Toledo, 7 de octubre.

- Participación en las jornadas "Los centros de internamiento de extranjeros: ¿lugares de excepción?", con la conferencia "Los centros de internamiento y los derechos de los extranjeros", organizadas por la Universidad de Cádiz y Algeciras Acoge. Algeciras (Cádiz), 22 y 23 de octubre.

- Palabras del Defensor del Pueblo en el acto de inauguración del Seminario de investigadores de la UE para el estudio de formas de protección de la infancia ante las nuevas tecnologías, organizado por el Instituto de Estudios de la Democracia. Universidad CEU San Pablo, Madrid, 2 de noviembre.

- Jornadas sobre el Defensor del Pueblo en Cantabria. Santander, 2 y 3 de noviembre.

- Visita de un grupo de estudiantes del Colegio Americano de Zaragoza School Year Abroad. Sede de la Institución, 11 de noviembre.

- Participación en el XVIII Congreso de Derecho y Salud, organizado por la Asociación de Juristas de la Salud. Santander, 11 y 12 de noviembre.

- Participación en la mesa redonda "Protección al menor en la televisión", dentro del Seminario "Teoría y práctica de la nueva televisión

pública", organizado por el Consejo Asesor de RTVE de la Comunidad de Madrid y el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid. Madrid, 13 de noviembre.

- Visita de un grupo de miembros de la Asociación Cultural Mariblanca, de Madrid. Sede de la Institución, días 17 y 20 de noviembre.

- Participación del Defensor del Pueblo en la sesión inaugural del II Seminario Internacional sobre "Antisemitismo. Realidades y Tendencias en la España Actual", organizado por la Federación de Comunidades Judías de España, con la colaboración del Centro de Estudios sobre Migraciones y Racismo, y la Consejería de Inmigración de la Comunidad de Madrid. Círculo de Bellas Artes, Madrid, 18 de noviembre.

- Conferencia en la inauguración oficial del Máster en protección internacional de los derechos humanos: "El Defensor del Pueblo y la protección de los derechos fundamentales", en la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares (Madrid), 19 de noviembre.

- Participación en el VII Congreso Nacional de ASPAYM, celebrado en torno al tema "I+D+I en el abordaje integral de la lesión medular". Oviedo, 19 y 20 de noviembre.

- Asistencia a la presentación de la obra colectiva "Hacia un derecho de la discapacidad". Estudios en homenaje al profesor Rafael de Lorenzo. Publicada por la Editorial Thomson-Reuters-Aranzadi, en su colección Grandes Tratados. Organizada por la Fundación Academia Europea de Yute y Fermi. Auditorio de la Casa Encendida. Madrid, 23 de noviembre.

- Reunión del jurado del Concurso Defensor del Pueblo 2009, presidido por el Defensor del Pueblo. Sede de la Institución 23 de noviembre.

- Inauguración de las jornadas sobre la "Situación de los menores inmigrantes no acompañados: su protección e integración", organizadas por la Universidad Politécnica de Valencia. Valencia, 23 de noviembre.

- Intervención del Defensor del Pueblo en el acto inaugural del Tercer Congreso Europeo de Pacientes, Innovación y Tecnologías, organizado por el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social. Palacio de Congresos de Madrid, 24 de noviembre.

- Participación en la "III Jornadas sobre Infancia y Comunicación: Tecnología digital... ¿Apagón de derechos?", en el marco de la conmemoración del Día Universal de los Derechos de la Infancia, organizado por la Plataforma de Infancia y la Cátedra Santander de Derecho y Menores. Madrid, 24 de noviembre.

- Visita de un grupo de la Asociación Cultural Neo Magerit. Sede de la Institución, 24 de noviembre.

- Participación en las jornadas organizadas con motivo del Día Internacional de los Derechos de la Infancia. Logroño, 25 y 26 de noviembre.

- Participación en el acto de apertura de la VIII jornada anual de la Fundación Manantial, bajo el título "Las personas con trastorno mental grave en el ámbito penal y penitenciario". Madrid, 26 de noviembre.

- Conferencia sobre el Defensor del Pueblo en el XIX Curso de Ascenso a Comisario en el Centro de Promoción de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil. Madrid, 30 de noviembre.

- Asistencia al coloquio internacional por la abolición universal de la pena de muerte. Museo de Arte Reina Sofía, Madrid, 9 de diciembre.

- Ponencia inaugural en las Jornadas de Convivencia Escolar, organizadas por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia. Palacio de Congresos. Santiago de Compostela (A Coruña), 11 de diciembre.

- Participación en el IV Curso selectivo sobre desarrollo de la función inspectora, convocado por el Ministerio de la Presidencia. Madrid, 21 de diciembre.

5.3. Promoción educativa

Siguiendo con la labor de apoyo a la promoción del conocimiento de los derechos y libertades fundamentales, y de los mecanismos de garantía y protección de los mismos, durante 2009 se ha colaborado directamente con dos iniciativas académicas, en el nivel de educación universitaria. Ambas son continuación de las emprendidas años atrás, y en aplicación de los acuerdos de colaboración firmados con las instituciones universitarias correspondientes.

- Cursos de verano de la Universidad Complutense. Curso del Defensor del Pueblo sobre "La protección de los derechos humanos de los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social". Inauguración por el Defensor del Pueblo con una ponencia sobre "La protección de los menores en España en la actividad del Defensor del Pueblo".

En las distintas jornadas participaron también los Adjuntos y la Secretaria General, así como asesores y expertos independientes y representantes de distintas administraciones públicas. El Escorial (Madrid), del 13 al 17 de julio.

- Máster en Protección Internacional de los Derechos Humanos, de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá. El Defensor del Pueblo inauguró oficialmente el máster en su VI edición. Como en años anteriores, dentro del módulo de clases presenciales, los organizadores del máster dedicaron una semana a la protección de los derechos humanos por parte de los Defensores del Pueblo, en la que participaron como docentes varios representantes de la Institución.

6. ACTIVIDAD INTERNACIONAL

Se da cuenta también, en este capítulo, de las principales actividades llevadas a cabo desde el Defensor del Pueblo con repercusión internacional. En tres apartados se agrupan las siguientes actividades: en primer lugar, se informa sobre los eventos internacionales de carácter formal a los que se ha asistido o en los que se ha participado de manera principal, además de aquellos que han sido organizados por la propia Institución, como ocurre en el caso del Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), celebrado en Madrid en el mes de octubre; en el siguiente apartado, se da cuenta de la asistencia a diferentes actos oficiales representativos y de las visitas internacionales de carácter más bien protocolario que se han producido a lo largo del año; finalmente, se relacionan las reuniones y encuentros de trabajo en los que se han tratado aspectos de cooperación internacional con otras instituciones de Defensor del Pueblo o con organismos internacionales.

Durante el año 2009 se ha profundizado en los lazos de colaboración con aquellos organismos internacionales dedicados a la protección y promoción de los derechos humanos, en los que España participa como Estado miembro. Tal es el caso destacado de la colaboración con los distintos órganos de Naciones Unidas, canalizada a través de la intensa labor que lleva a cabo la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos y, en particular, el departamento encargado de las relaciones con las instituciones nacionales de derechos humanos. En ese contexto, la Institución puede participar, como ha hecho en alguna ocasión, en las reuniones que tienen lugar en la sede de la ONU en Ginebra, exponiendo el parecer del Defensor del Pueblo respecto a la situación de los derechos humanos en España y, en concreto, sobre los informes preparatorios o de conclusiones sobre este país que puedan ser objeto de examen. Hay que recordar que, en paralelo, la Institución colabora, si así lo estima oportuno, con las autoridades españolas responsables de elaborar los documentos correspondientes, como se ha manifestado de cara al próximo Examen Periódico Universal para España, que tendrá lugar en el mes de mayo de 2010 en el Consejo de Derechos Humanos.

De igual manera, se continúa colaborando estrechamente con la Red de Defensores del Pueblo de la Unión Europea y con el Defensor del Pueblo Europeo, promoviendo el conocimiento de las experiencias nacionales y la solución de problemas de los ciudadanos europeos. En este mismo contexto regional, se participa activamente en las reuniones de coordinación de las instituciones nacionales de protección de los derechos humanos europeas de los Estados que integran el Consejo de Europa, centradas en los últimos tiempos, de forma particular, en asuntos como la inmigración o, más en general, en los trabajos y estudios que promueven la mejora del sistema regional de protección de los derechos y libertades y de su órgano principal, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

Se ha continuado también la habitual labor de cooperación con las organizaciones que agrupan a las instituciones de Defensor del Pueblo de los distintos países con los que España mantiene especiales vínculos de entendimiento. Ya se ha hecho mención a la organización y celebración en Madrid de la 14ª Asamblea y Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). Además ha continuado el esfuerzo por impulsar la nueva Asociación de Defensores y Ombudsman del Mediterráneo (AOM), en la que participan titulares de las instituciones homólogas de los países de este ámbito geográfico. El Tercer Encuentro y Asamblea de la AOM se celebró en Atenas en el mes de noviembre.

Además, se continúa trabajando con actividades de carácter bilateral de cooperación, 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 más heterogéneo de actividades cabe mencionar los contactos y encuentros con representantes de países muy diferentes como China, Montenegro, Turquía, Egipto, Marruecos o Israel.

De forma más destacada hay que señalar el inicio de un nuevo proyecto de Hermanamiento (*Twinning*) promovido por la Comisión Europea. Después de la experiencia positiva que tuvo lugar durante 2006 con el proyecto en Kazajistán, en colaboración con el Defensor del Pueblo de Grecia, en 2009 fue aprobada por la Comisión la propuesta conjunta presentada por el Mediador de la República Francesa y el Defensor del Pueblo para llevar a cabo un proyecto de este tipo con el Defensor de los Derechos Humanos de Armenia. En virtud de ello, ha dado comienzo el proyecto que tiene una duración total de 18 meses por lo que, a lo largo de ese tiempo, se desarrollarán las actividades de fortalecimiento de la institución de Armenia en estrecha y permanente cooperación con la oficina del Mediador de Francia, a cuyo fin y para coordinar los trabajos se

ha desplazado a aquel país un asesor del Defensor del Pueblo en calidad de consejero residente.

6.1. Eventos internacionales

- Participación en la Conferencia Internacional organizada con motivo del 10º Aniversario del Defensor de Georgia. Tbilisi (Georgia), 11 y 12 de febrero.

- Participación en la Primera Conferencia Internacional de los Consejos e Instituciones de la Emigración. Rabat (Marruecos), 3 y 4 de marzo.

- Décimo período regular de sesiones del Consejo de Derechos Humanos. Asistencia de una delegación del Defensor del Pueblo a la presentación del informe sobre España del Relator Especial para el respeto de los derechos humanos en la lucha contra el terrorismo. Ginebra (Suiza), 10 de marzo.

- Décimo período regular de sesiones del Consejo de Derechos Humanos. Asistencia de una delegación del Defensor del Pueblo a la reunión anual del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos (CIC). Ginebra (Suiza), del 23 al 27 de marzo.

- Conferencia y participación en la reunión sobre la aplicación del Protocolo Opcional de la Convención contra la Tortura de Naciones Unidas, organizado por el *Ombudsman* de la República Serbia. Belgrado (Serbia), 23 a 25 de marzo.

- Taller internacional con el título *The role of Nacional Human Rights Structures in case of non execution of domestic judgments*,

organizado por el Comisionado de Derechos Humanos del Consejo de Europa y la Universidad de Padua. Padua (Italia), 24 a 26 de marzo.

- VII Seminario de Defensores del Pueblo nacionales de los Estados miembros y países candidatos. Organizado por el Defensor del Pueblo Europeo y la Defensora del Pueblo chipriota. El tema central fue "La migración y su impacto en el trabajo de los Defensores del Pueblo". El Defensor del Pueblo presidió la sesión de la segunda jornada "Inmigración de terceros países y asilo". Paphos (Chipre), días 5 a 7 de abril.

- Participación en la Revisión de la Conferencia de Durban, organizado por Naciones Unidas. Sede de las Naciones Unidas. Ginebra (Suiza), 20 a 24 de abril.

- IX Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman y bicentenario de la Oficina de los *Ombudsman* parlamentarios suecos. Participación del Defensor en el taller titulado "Sin permiso de residencia. La protección de los solicitantes de asilo y los inmigrantes legales". Estocolmo (Suecia), del 10 al 12 de junio.

- Participación en el IV Encuentro Internacional de Redes EUROsociAL, "La agenda de la cohesión social en América Latina: avances y desafíos". Salvador de Bahía (Brasil), 23 al 25 de junio.

- II Encuentro de la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (*NHRI network*) de expertos en inmigración y asilo, organizado por el Departamento de Migraciones y Derechos Fundamentales del Centro Belga para la Igualdad de Oportunidades y contra el Racismo. Bruselas (Bélgica), 25 y 26 de junio.

- Participación en el 2º encuentro entre representantes de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA) y de las Instituciones

Nacionales de Derechos Humanos de Europa (INDH). Viena (Austria), 29 y 30 de junio.

- Alocución del Defensor del Pueblo en el evento paralelo a la XII Sesión del Consejo de Derechos Humanos, acerca del papel de los *Ombudsman* y las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en el sistema de Naciones Unidas, organizado por las Misiones Permanentes de Marruecos y Suiza en Ginebra, con el apoyo de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. Palacio de las Naciones, Ginebra (Suiza), 24 de septiembre.

- Participación en el Seminario "Linking Human Rights and Migrant Empowerment for Development", organizado por el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Ginebra (Suiza), 8 de octubre.

- Asistencia del Defensor del Pueblo y el Adjunto Segundo al Foro "Los desafíos actuales de la protección internacional de los derechos humanos desde una perspectiva iberoamericana". Sede de la Secretaría General Iberoamericana. Madrid, 16 de octubre.

- Participación en el *workshop* "The protection of separated/unaccompanied minors by national human rights structures (including children's Ombudsman)", organizado por el Consejo de Europa, la Universidad de Europa y la Universidad de Padua. Padua (Italia), 20 a 22 de octubre.

- Asistencia a la reunión preparatoria para el proceso de Examen Periódico Universal organizada por las Naciones Unidas. Bruselas (Bélgica), 21 al 24 de octubre.

- Celebración de los XIV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, organizados por el Defensor

del Pueblo de España. El Presidente del Senado, Javier Rojo, ejerció de anfitrión y Sus Altezas Reales los Príncipes de Asturias inauguraron la Sesión Solemne del XIV Congreso. El Congreso se articuló en torno a dos conferencias principales, a cargo de los expertos Gregorio Peces-Barba y Sergio García Ramírez. En la celebración de la XIV Asamblea general ordinaria resultó elegida la nueva presidenta de la organización, Beatriz Merino, Defensora del Pueblo de Perú, y se dio a conocer el convenio de colaboración firmado recientemente entre el Defensor y la Fundación Valsaín. En paralelo, tuvo lugar un seminario de la Red de Mujeres sobre la explotación de mujeres y niñas, y fue presentado el Observatorio FIO sobre Derechos Humanos en Iberoamérica, elaborado por la Universidad de Alcalá. Además, se reunió la VIII Asamblea general ordinaria de la Red de Instituciones para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (INDH) del Continente Americano. Palacio del Senado, Madrid, días 27 a 30 de octubre.

- Inauguración de la nueva sede de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM) y Encuentro Internacional sobre el tema " *Quel rôle pour les associations et réseaux internationaux et régionaux des Ombudsmans dans la promotion et le développement de ces institutions* ?". Tánger (Marruecos), 4 de noviembre.

- Participación en la reunión titulada *Meeting on new partnerships for torture prevention in Europe*, organizada por la Asociación para la Prevención de la Tortura en colaboración con la Dirección General de Derechos Humanos y Asuntos Legales del Consejo de Europa. Estrasburgo, 6 de noviembre.

- Intervención en el 43º período de sesiones del Comité contra la Tortura, con motivo de la presentación del V Informe Periódico sobre España. Ginebra (Suiza), 11 de noviembre.

- Asistencia a la III Reunión Anual de Personas de Contacto de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos con el Consejo de Europa. Budapest (Hungría), 16 a 18 de noviembre.

- Asistencia a la reunión consultiva de expertos sobre el Plan de acción de la Unión Europea sobre menores no acompañados, organizada por la Comisión Europea. Bruselas (Bélgica), 17 de noviembre.

- Asistencia a la reunión organizada por la Comisión Europea y sobre otros aspectos relativos a la asistencia por los organismos encargados de los menores no acompañados. Bruselas (Bélgica), 20 de noviembre.

- Asistencia y participación en la mesa redonda sobre la Detención en la Unión Europea (*Round-Table Discussion on Best Practices*), organizada por la Comisión Europea, Dirección General de Justicia, Libertad y Seguridad. Bruselas (Bélgica), 8 de diciembre.

- Celebración de la tercera reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), bajo el lema "Transparencia en los servicios públicos: el papel del *Ombudsman*". Organizada por el *Ombudsman* de Grecia, en colaboración con el presidente de la AOM, el *Diwan Al Madhalim* de Marruecos, el primer vicepresidente de la Asociación, el Defensor del Pueblo de España, y el secretario general, el *Médiateur* de la República francesa. Tomaron parte en este tercer encuentro 24 instituciones de defensa de los derechos y de mediación de la cuenca mediterránea, así como representantes de la organización de Naciones Unidas (Alto Comisionado para los Derechos Humanos), de la Liga de los Estados Árabes y de la Unión Europea. Atenas (Grecia), días 14 y 15 de diciembre de 2009.

- Asistencia a la reunión *First meeting of the permanent Forum on Arab-African dialogue on Democracy and Human Rights*, organizado por

el Presidente del Consejo Nacional de Egipto. El Cairo (Egipto), días 17 y 18 de diciembre.

6.2. Visitas y actos oficiales

- Visita de funcionarios y parlamentarios de la República Serbia. Presentación de la Institución y coloquio sobre el papel del Defensor del Pueblo en la protección de las minorías. Sede de la Institución, 9 de febrero.

- Reunión con representantes de la Comisión de Asuntos Constitucionales del Parlamento de Suecia, acompañados por el Embajador de Suecia en España, señor Rönquist, para informar sobre la función de la Institución y los temas más actuales de su labor. Sede de la Institución, 5 de marzo.

- Visita de presentación de la Representante del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados en España, Maricela Daniel, y cambio de impresiones acerca de los problemas de los asilados y refugiados con miras a colaboraciones futuras. Sede de la Institución, 13 de marzo.

- Visita de las premiadas de la III Edición del Premio Rey de España de Derechos Humanos, Presidenta y Directora ejecutiva del Comité de América Latina y Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM). Sede de la Institución, 30 de marzo.

- Visita de cortesía del Embajador de Turquía en España, Ender Arat. Sede de la Institución, 17 de abril.

- Participación en la conmemoración del "60 Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos: Los objetivos del Milenio y

los Derechos de la Infancia", organizado por IUNDIA y Unicef. Madrid, 22 de abril.

- Reunión con una delegación de la República Popular China encabezada por la vicesecretaria de la Comisión del Control Disciplinario del Comité Central del PCCH, Ma Wen. Visita de intercambio y de propuesta de colaboración mutua. Sede de la Institución, 16 de junio.

- Visita de los Cónsules de Bolivia, Hernán González y Freddy Mackay, los cuales, además de hacer su presentación al Defensor, le manifestaron los planes de formación y desarrollo de los bolivianos que residen en España, en colaboración con las autoridades españolas. Asimismo, expresaron su intención de comunicar a los miembros de la colonia boliviana las garantías y la orientación que la Institución ofrece a quienes decidan presentar personalmente las quejas por deficiencias en su relación con las Administraciones españolas. Sede de la Institución, 24 de junio.

- Visita de estudio de una delegación de parlamentarios y funcionarios del Parlamento de la República de Montenegro. Sede de la Institución, 7 de octubre.

- Visita del Secretario General del Defensor del Pueblo de Panamá, Carlos Alberto Vásquez Reyes. Sede de la Institución, 6 de noviembre.

- Entrevista con el Director de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, señor Morten Kjaerum. Dentro de una visita de trabajo a diversas instituciones nacionales, para intercambio de impresiones, estudió con el Defensor del Pueblo las posibilidades de estrechar la colaboración entre la Agencia y esta Institución. Sede de la Institución, 2 de diciembre.

- Visita de miembros del Consejo Consultivo de Derechos Humanos de Marruecos, Mustafa Iznasni y Mustafa Raissouni, acompañados de la Consejera de la Embajada de Marruecos en España, Hanane Saadi. Sede de la Institución, 16 de diciembre.

- Visita del Presidente del Capítulo Venezolano del Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Sede de la Institución, 28 de diciembre.

6.3. Cooperación

- Visita de funcionarios pertenecientes a los Parlamentos de los países de Iberoamérica y países de reciente incorporación a la Unión Europea, programada dentro del VII Curso para Asesores Jurídicos Parlamentarios, organizado por el Congreso de los Diputados. Sede de la Institución, 12 de febrero.

- Asistencia a la reunión del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana de Ombudsman. Cartagena de Indias (Colombia), 24 de febrero.

- Reunión con una delegación del Ministerio del Interior de Turquía (encabezada por su director general), que visita España en el marco del Proyecto de "Mejoramiento de Control Civil sobre la Seguridad Interior", gestionado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Sede de la Institución, 25 de febrero.

- Reunión de trabajo con el Defensor del Pueblo de Ecuador, Fernando Gutiérrez Vera. Sede de la Institución, 3 de abril.

- Participación de asesores de la Institución en el proyecto de formación para los investigadores de la unidad de Desarrollo Legislativo

del Consejo Nacional para los Derechos Humanos de Egipto, apoyado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. El Cairo (Egipto), días 27 a 30 de mayo.

- Firma del Convenio de cooperación entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador y el Defensor del Pueblo de España. Sede de la Institución, 29 de mayo.

- Visita de una delegación israelí compuesta por el *Ombudsman/State Comptroller* del Estado de Israel, Micha Lindenstrauss, y su Adjunto *Ombudsman*, Hillel Shamgar, para intercambiar puntos de vista sobre la forma de trabajar en las instituciones de *Ombudsman* y sobre el alcance de la supervisión de la Administración, así como para conocer el funcionamiento de otras instituciones del Estado. Madrid, del 9 al 13 de julio.

- Visita de una delegación de abogados y magistrados nepalíes pertenecientes a tres grupos (Tribunal Supremo, Escuela Judicial y Colegios de Abogados) interesados por distintos aspectos de la actividad defensorial (control judicial, corrupción en general y política de inmigración), en el marco del programa europeo para la atenuación de conflictos en el ámbito internacional. Sede de la Institución, 29 de julio.

- Visita de una delegación de asesores jurídicos de la Administración coreana (hacienda, agricultura, sanidad...), con objeto de conocer el funcionamiento de la Institución y las relaciones con los distintos ministerios y con el poder judicial. Sede de la Institución, 28 de agosto.

- Visita de formación de una delegación de funcionarias búlgaras y rumanas que trabajan sobre aspectos de derechos de los menores, en el marco del Programa TAIEX, auspiciado por la Comisión Europea. La visita se extendió a la institución del Defensor del Pueblo

Andaluz. Cabe destacar la realización de una mesa redonda sobre la protección de los menores en Internet, a cargo del Jefe del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil, Juan Salom, y del Presidente de la Organización no Gubernamental Protégeles, Guillermo Cánovas. Madrid y Sevilla, 8 a 10 de septiembre.

- Reunión con representantes de la Asociación de Personeros del Departamento de Antioquía (Colombia). La visita fue organizada por el Centro de Estudios de Iberoamérica de la Universidad Rey Juan Carlos, en colaboración con la Universidad de Medellín. Sede de la Institución, 1 de octubre.

- Participación en el desayuno de trabajo con una delegación del Senado francés para los Derechos Humanos y Derechos de las Mujeres, organizado por el Embajador de Francia en España. Residencia de la Embajada de Francia. Madrid, 9 de octubre.

- Visita de una delegación de cuatro miembros del Consejo Nacional de Derechos Humanos de Egipto, auspiciada por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y coordinada por FIIAPP. Sede de la Institución, días 13 a 16 de octubre.

- Segundo encuentro de trabajo en el marco del proyecto de formación para los investigadores de la unidad de Desarrollo Legislativo del Consejo Nacional para los Derechos Humanos de Egipto, apoyado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. El Cairo (Egipto), 22 a 24 de octubre.

- Reunión con una delegación de la Fundación Holandesa Nidos, para presentación del proyecto europeo titulado Engi, en relación con la tutela de jóvenes menores de edad que solicitan asilo político o refugio en Europa. Sede de la Institución, 2 de noviembre.

- Visita del Senior Fellow y Subdirector de Política Exterior de la Brookings Institution, Ted Piccone, para cambiar impresiones acerca del impacto de los mecanismos de derechos humanos de Naciones Unidas en la realidad española. Sede de la Institución, 11 de noviembre.

- Visita de una delegación del Ministerio de Educación de China, encabezada por el director general de supervisión, señor Li Shengli, para conocer el sistema de supervisión de las administraciones públicas de España y sus competencias y de las universidades españolas. Sede de la Institución, 16 de noviembre.

- Reunión con miembros de la Secretaría General de la Comisión de Supervisión de Marruecos encargada de la elaboración del Plan de acción nacional en el ámbito de la democracia y los derechos humanos, al objeto de intercambiar experiencias. Sede de la Institución, 17 de noviembre.

- Reunión informativa con los responsables del Proyecto de Hermanamiento de Francia y España con el Defensor de la República de Armenia. Sede de la Institución, 23 de noviembre.

- Participación en el simposio "Los judíos en España: pasado y presente", organizado por la Federación Sefardí Americana y con la colaboración del Consulado General de España. El Defensor del Pueblo intervino con la conferencia "España y los judíos hoy". Nueva York (Estados Unidos), 7 de diciembre.

- Visita de una delegación de la Presidencia de Derechos Humanos de Turquía, encabezada por su titular, Mehmet Yilmaz Kucuk, organizada por el Consejo de Europa. Sede de la Institución, 15 y 16 de diciembre.

7. CONVENIOS

Durante el ejercicio 2009, se firmaron los siguientes convenios:

- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Complutense de Madrid para la organización del curso "La protección de los derechos de los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social. Firmado en Madrid el 22 de abril de 2009.

- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Autónoma de Madrid (Instituto Universitario UAM-Unicef de necesidades y derechos de la Infancia y la Adolescencia, IUNDIA). Firmado en Madrid el 11 de mayo de 2009.

- Convenio de cooperación entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador y el Defensor del Pueblo de España. Firmado en Madrid el 29 de mayo de 2009.

- Convenio de cooperación entre el Defensor del Pueblo de España y el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia. Firmado en Cartagena (Murcia) el 1 de junio de 2009.

- Convenios con la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid:

  Convenio Marco de colaboración entre la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid y el Defensor del Pueblo.

  Convenio de cooperación educativa entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid.

Convenio específico de colaboración entre la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid y el Defensor del Pueblo.

Firmados en Madrid el 3 de junio de 2009.

- Firma del Cuarto Protocolo anexo al convenio de colaboración entre el Comité Español del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (Unicef) y la institución del Defensor del Pueblo, para la realización de un estudio en el que alumnos de educación secundaria expresen su parecer sobre el respeto a sus derechos fundamentales en la programación y contenidos de televisión e Internet. Firmado en Madrid el 16 de julio de 2009.

- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Fundación Valsaín para la Defensa y Promoción de los Valores Democráticos para la puesta en práctica de actividades conjuntas, el intercambio de publicaciones, el desarrollo de proyectos de investigación, estudio e informes, y la organización de jornadas conjuntas de formación en materia de derechos fundamentales. Firmado en Madrid el 15 de septiembre de 2009.

ANEXOS

A) XXIV Jornadas de Coordinación

Un año más, durante estas jornadas se impulsó la coordinación entre las distintas defensorías sobre aspectos generales de funcionamiento institucional, y sobre diversas cuestiones de especial interés para los ciudadanos. Las jornadas del 2009 se han centrado en el análisis de los derechos de la ciudadanía, y las tecnologías de la información y la comunicación.

Conclusiones:

El siglo XXI ha puesto en evidencia el valor de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Su capacidad de expansión e influencia ha acuñado el término de la "Sociedad de la Información y del Conocimiento", para hacer referencia a la importancia que ostenta en nuestro sistema económico y cultural la creación, distribución y uso de la información.

A la vez, las TIC se han convertido en un instrumento esencial para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y en un medio a través del cual los poderes públicos deben mejorar notablemente la eficacia de su actuación dirigida a garantizar la efectividad de los mismos.

La misma importancia de estas tecnologías y su empleo generalizado las ha transformado en objeto de derechos de la ciudadanía que ocupan un papel creciente en las demandas de todas las personas ante los poderes públicos.

El acceso y pleno disfrute de las TIC va a definir la evolución, en diversos aspectos, de las sociedades y a condicionar las relaciones de las personas con las organizaciones administrativas y políticas. Su carácter de herramienta para el acceso a servicios esenciales hace imprescindible su utilización en la interrelación pública.

Conscientes de esta realidad, las instituciones de los Defensores del Pueblo han reflexionado conjuntamente con distintos agentes sociales sobre la incidencia que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la esfera de derechos de la ciudadanía, desde la perspectiva de acceso a éstas en condiciones de igualdad, el grado de desarrollo de la e-administración en sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas, así como la oferta prestacional que se realiza por parte de las

administraciones públicas a través de las TIC para avanzar en la plena efectividad de los derechos de contenido social.

A la vez, como integrantes del sector público, las Defensorías del Pueblo han tratado de la aplicación de las nuevas tecnologías en su ámbito de actuación a fin de ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio público y, al mismo tiempo, alcanzar mayores cotas de eficiencia en su funcionamiento interno.

Después de las aportaciones de las Instituciones participantes y de los debates celebrados en las sesiones de trabajo, se han elaborado las siguientes conclusiones:

I. Los derechos de la ciudadanía en el acceso y uso de las TIC

El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye, a nuestro juicio, un derecho en sí mismo considerado, que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos -como de hecho lo está en distintos estatutos de autonomía-, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural. Toda limitación en el acceso y utilización de las nuevas tecnologías condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos ciudadanos y su plena participación en la sociedad; de ahí que nos preocupe, muy seriamente, la brecha digital que ya afecta, de manera importante, a distintos colectivos a la hora de acceder en condiciones de igualdad a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Los poderes públicos, en todo caso, deben velar por que las innovaciones tecnológicas puedan ser disfrutadas por toda la ciudadanía y evitar la creación de nuevas brechas digitales por una desigual incorporación de sectores de la sociedad a su disponibilidad. En

particular, el proceso de implantación de la TDT, como acceso a vías de comunicación e interacción de las personas será un indicador del grado de compromiso y respuesta efectiva a los valores de igualad en el disfrute universal y generalizado de esta tecnología de uso doméstico.

Con el dinamismo y exigencias funcionales que demandan las nuevas tecnologías, se deben regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a las TIC, por lo que se precisa una definición actualizada del "servicio universal de telecomunicaciones". Las autoridades nacionales pueden garantizar un contenido mayor de derechos que el previsto en la norma europea. En este sentido, las Defensorías del Pueblo consideran imprescindible que el acceso universal a la banda ancha a un precio asequible se considere como un requisito imprescindible para atender las necesidades funcionales de los usuarios de las tecnologías de la información y la comunicación.

El reciente proceso de reformas de los distintos estatutos de autonomía, evidencia que las comunidades autónomas van a desempeñar un papel muy importante en la protección de los derechos de la ciudadanía relacionados con la Sociedad de la Información y del Conocimiento, y la protección de los derechos de consumidores y usuarios. En coherencia con ello, sin perjuicio de las competencias estatales, se deben arbitrar las medidas legales y técnicas para que, en el marco de las comunidades autónomas, las Defensorías puedan ejercer la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC en su ámbito territorial.

La intervención de operadoras de servicios es imprescindible para acceder e interactuar en el seno de la Sociedad de la Información. Ahora bien, de manera compatible con el principio de libre competencia y el respeto a los acuerdos contractuales, los poderes públicos no pueden obviar la posición de superioridad de hecho en la que se encuentran tales operadoras en sus relaciones con los usuarios. Por ello, la importancia

adquirida de las TIC debe ir pareja a la respuesta de los poderes públicos, mediante mecanismos públicos de auditoría y supervisión eficaces para la evaluación de la idoneidad de los servicios que ofertan los operadores. Del mismo modo, será esencial potenciar la función de inspección y tutela de los derechos de los consumidores y usuarios frente a las entidades prestadoras de estos servicios, disponiendo de medidas ágiles de mediación y solución de conflictos, a la vez que estableciendo un régimen sancionador efectivo que disuada a las operadoras de determinadas prácticas que utilizan de manera reiterada vulnerando los derechos de los usuarios de sus servicios.

Los poderes públicos deberán garantizar la ciber-seguridad y velar por la defensa de los derechos de las personas a su privacidad e intimidad, y dotarse de los medios necesarios para perseguir penalmente aquellas conductas en la red tipificadas como delito.

Los poderes públicos tienen el deber de liderar un modelo prestacional de servicios públicos a través de las TIC, además de impulsar la incorporación de la sociedad civil a la información y el conocimiento en un escenario irreversiblemente global.

II. Las TIC como instrumentos de garantía y efectividad de los derechos sociales.

El desarrollo que están alcanzando las TIC y la potencialidad real que tiene su aplicación práctica para favorecer el ejercicio de los derechos sociales, les confiere un papel destacado en este ámbito constituyendo un instrumento decisivo para la extensión del Estado del bienestar. Las nuevas tecnologías contribuyen de modo decisivo a la efectividad de los derechos sociales, incidiendo de manera directa en la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables de nuestra sociedad, a la vez que permiten un grado de participación social más amplio e igualitario.

Con respecto a la aplicación de las TIC en el "ámbito educativo":

La Administración debe ser el verdadero agente de cambio en la actualización del nuevo modelo educativo, realizando las acciones de formación y alfabetización digital que permitan a los potenciales usuarios conocer la utilidad de los desarrollos alcanzados, compartir conocimientos, y dándoles participación a nivel de crítica y propuesta, en pos de una mejor adaptación de los contenidos por vía participativa. Las administraciones educativas deben fomentar la creación de órganos responsables en materia de Tecnologías de la información y la comunicación, que sirvan de referencia, lideren el cambio tecnológico, y a los que se pueda acudir para proponer, asesorarse y solicitar medios en este ámbito. Una de las funciones de estos órganos debe ser la de arbitrar un sistema de evaluación y estudio continuo del avance y resultados del proceso de implantación de las TIC en este ámbito.

Es necesario formar a los docentes en el uso de las nuevas tecnologías desde el principio de su preparación, y también de forma permanente, para que conozcan los nuevos avances y puedan liderar el proceso de implantación en la enseñanza. Los sistemas de formación que se arbitren han de ser complementados con métodos de valoración de los conocimientos adquiridos a la hora de puntuar los méritos de cada profesor, en la carrera administrativa y la promoción profesional.

Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículos de ambas, y en las pruebas de conocimientos de los alumnos.

Los contenidos de las páginas web y servicios digitales de intercambio de información entre la comunidad educativa deben ser de utilidad para alumnos, profesores y para madres y padres, como incentivo

para que se produzca la necesaria alfabetización digital de toda esta comunidad, y un intercambio fluido de información entre todos ellos de forma ordinaria y continua.

Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículum de ambas, y en las pruebas de conocimientos.

En cuanto a la aplicación de las TIC al "ámbito del sistema sanitario":

El compromiso y el liderazgo de las autoridades sanitarias, en particular en lo que se refiere a las cuestiones financieras y organizativas, constituye un elemento esencial para que el despliegue de la salud electrónica tenga éxito. Los avances que se aprecian en este ámbito han de completarse hasta alcanzar el mismo grado de implantación en todas las comunidades autónomas, atendiendo especialmente a las zonas aisladas.

La correcta difusión de las prestaciones de e-sanidad requiere una política de comunicación e información adecuada y suficiente a los usuarios, determinando un catálogo de e-prestaciones y servicios bien definidos y explicados; aglutinando en una única página web las políticas y las acciones en el marco de la asistencia sanitaria y proporcionando un marco de comunicación tangible y comprensible.

Se considera necesario avanzar en el grado de implantación de la Historia Clínica Digital, así como de la tele-cita de consultas médicas y especialidades y la tele-medicina. La introducción a nivel territorial de estos recursos es muy heterogénea, y es de esperar que la extensión de las redes de telecomunicaciones permita progresar su efectiva implantación a mayor ritmo en el futuro. Asimismo, se considera conveniente avanzar

desde la prescripción informatizada de medicamentos a los sistemas de receta electrónica y la prescripción automatizada.

Es preciso avanzar más en la interoperabilidad entre los sistemas sanitarios a todos los niveles para asegurar la seguridad y la movilidad de los pacientes, y entre servicios sanitarios y sociales por la especial confluencia de ambos en la atención de la salud de la población.

Consideramos que los avances tecnológicos deben alcanzar un elevado nivel de participación de los usuarios en el conocimiento de información relacionada con su estado de salud, su dolencia y su capacidad asociativa, y de implicación aliada con el sistema sanitario.

Por cuanto respecta al "ámbito de los servicios sociales":

Las TIC se han convertido en un instrumento de vital importancia para aquellos sectores de población afectados por una discapacidad o dependencia, que precisan de diferentes ayudas técnicas complementarias para vivir y participar plenamente en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. La accesibilidad universal que se predica de las nuevas tecnologías requiere que estas incorporen los ajustes necesarios y razonables para garantizar el acceso de este colectivo a las mismas ("diseño para todos"), especialmente en aquellas tecnologías relacionadas con los servicios públicos esenciales. Desde esta perspectiva las administraciones públicas deberán arbitrar los medios necesarios para que las TIC actúen como un instrumento que, más allá de la integración sin más, favorezcan la inclusión en el diseño de una sociedad conformada para hacer frente a las necesidades de todos.

Las TIC son herramientas valiosas no sólo como una solución a los problemas considerados básicos de estos colectivos, sino también como un instrumento para garantizar la inclusión en los ámbitos culturales, artísticos, deportivos o de ocio. Hay que garantizar, en definitiva, la

igualdad de oportunidades para que las personas con discapacidad o dependencia ejerzan todos sus derechos y libertades en el entorno de estas nuevas tecnologías, de forma que les permita la plena participación en las actividades de la sociedad en general.

Dado el papel relevante que las nuevas tecnologías pueden jugar para garantizar a toda la ciudadanía el acceso efectivo a los derechos de contenido social, los poderes públicos promoverán la incorporación de las TIC en los catálogos de prestaciones y servicios del sistema de servicios sociales, en orden a favorecer la e-accesibilidad y la e-inclusión de todos los ciudadanos, especialmente la de aquellos que presenten mayor vulnerabilidad por razón de sus discapacidades y dependencias.

Las TIC ofrecen una extraordinaria oportunidad para sistematizar la gestión, y evaluar el grado de eficacia y posibles disfuncionalidades de las prestaciones sociales que se ofertan. Ello por cuanto una de las carencias más importantes que, sin lugar a dudas, han tenido los programas de las políticas públicas sociales, ha sido la dificultad de convertir un modelo de información-gestión integrado, que permite conocer y evaluar, en todo momento, la eficiencia, desviaciones y lagunas de la ejecución de los programas.

III. Ciudadanía y Administración electrónica.

La implantación de la Administración electrónica en el sector público constituye una oportunidad de ofrecer un mejor servicio público para la ciudadanía, aumentando la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático. Por ello, es preciso hacer un seguimiento del cumplimiento riguroso de las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y de las normas autonómicas que, con objetivos similares, sean aprobadas.

La sociedad civil demanda que se avance en la consolidación de un modelo de buena administración, lo que exigirá la incorporación de las TIC como instrumento para garantizar la calidad y eficacia en las relaciones de la e-Administración con la ciudadanía. En especial, es imprescindible avanzar en la interoperabilidad (nociones como la "ventanilla única", trabajo en red, etc.) entre todas las administraciones que fundamenten acciones de cooperación y colaboración mutuas. Asimismo se echa en falta en la nueva Ley 11/2007, de 22 de junio, la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública.

Con relación a la participación democrática, las nuevas tecnologías pueden reactivar el proceso democrático gracias a sus potencialidades de información, comunicación y movilización, pero es preciso que los poderes públicos hagan un seguimiento de respeto a los principios de accesibilidad, veracidad y transparencia que deben presidir el uso de esas nuevas vías para la creación de las decisiones públicas.

En todo caso, el sufragio debe mantener sus rasgos jurídicos básicos, pues sólo así se podrá conseguir que tales vías sigan siendo efectivas para la participación democrática.

Es imprescindible que las comunidades autónomas y las administraciones locales impulsen y garanticen, a la mayor brevedad posible, el ejercicio por la ciudadanía de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia.

La Administración del Estado, las comunidades autónomas y diputaciones provinciales deben impulsar la colaboración técnica y económica con los ayuntamientos para incorporarlos al modelo de e-

Administración, donde pueden desempeñar, dada su singularidad, un papel protagonista por su directa relación con la ciudadanía.

IV. La aplicación de las TIC a las instituciones de los Defensores del Pueblo.

Las TIC permiten acercar a las instituciones públicas a los ciudadanos, superando barreras de distancia y tiempo que han venido representando un obstáculo decisivo para que éstos pudieran acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

Las instituciones de los Defensores del Pueblo participan de los principios que establece la Ley 11/2007, de 22 de junio, para la utilización de las TIC en el ámbito público, y asumen la implantación del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios que prestan, así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las administraciones públicas en sus relaciones con éstas. A tal fin, se considera muy conveniente plantear la posibilidad de hacer uso, según los casos, de las distintas plataformas y softwares que estén implantados en las respectivas administraciones territoriales.

Las Defensorías deben fijar y comprometer sus servicios básicos de Administración electrónica, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, consultas de expedientes y aquellos que en nuestra condición de entidad pública nos fueran de aplicación (contratación administrativa, materia de personal...).

Para la efectiva implantación de estos servicios se considera esencial potenciar las acciones de intercambio de información y experiencias en este proceso, y promover medidas de coordinación en este ámbito.

En este contexto, las Defensorías manifiestan su firme compromiso con la tutela de los derechos que en materia de protección de datos establece la normativa garantizadora de los mismos. Para ello, estas instituciones promoverán y garantizarán los derechos de los ciudadanos en este entorno, en el ámbito de sus competencias, adoptando las medidas correspondientes e incidiendo en la formación y sensibilización de todo el personal al servicio de las mismas.

B) Resolución del Tercer Encuentro de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo

1. La tercera reunión de la AOM, celebrada en Atenas (Grecia), el 14 y el 15 de diciembre de 2009, sobre "Transparencia en los servicios públicos: el papel del *Ombudsman*", fue organizada por el Ombudsman de Grecia, en colaboración con el presidente de la AOM, el *Wali* del *Diwan Al Madhalim* de Marruecos, el primer Vicepresidente de la AOM, el Defensor del Pueblo de España, y el Secretario General de la AOM, el *Médiateur* de la República francesa.

Tomaron parte en este tercer encuentro 24 instituciones de defensa de los derechos y de mediación de la cuenca mediterránea, así como representantes de la Organización de Naciones Unidas (Alto Comisionado para los Derechos Humanos), de la Liga de Estados Árabes y de la Unión Europea.

2. Las instituciones de defensa de los derechos y de mediación de la cuenca mediterránea expresaron su gratitud al *Ombudsman* griego y a su equipo, por la excelente organización de las sesiones de trabajo y por la calurosa hospitalidad de sus anfitriones griegos.

3. Tras las conferencias introductorias sobre la crisis de los valores y sobre la capacidad de investigación por parte de las instituciones de

defensa de los derechos y de mediación en Europa, los participantes analizaron tres aspectos de la transparencia: el acceso a los documentos administrativos, el acceso a los lugares de privación de libertad, y la lucha contra la corrupción.

Tras la celebración de la Asamblea General, la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo decide:

4. Desarrollar su cooperación con la ONU, como consecuencia de la declaración de la representante del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, con un triple objetivo:

- Invitar a las instituciones de defensa de los derechos y de mediación a que formen parte de la red de instituciones de promoción y protección de los derechos humanos, si todavía no lo han hecho;

- Animar a sus estados respectivos a firmar y a ratificar los instrumentos internacionales relativos a la privación de libertad, comprendidos aquellos que se refieren a los mecanismos de protección contra la tortura;

- Comprometerse a que el trabajo de las instituciones de mediación tengan en cuenta estas normas internacionales y todas las que se refieren a los derechos humanos.

5. Aceptar la invitación formulada por el Defensor del Pueblo para que la próxima reunión de la AOM se celebre en España.

6. Dedicar próximamente un estudio para analizar las instituciones del sur del área mediterránea.

VII. CONCLUSIONES

Como cada año, este último capítulo del informe ofrece una síntesis de las cuestiones tratadas pormenorizadamente a lo largo del mismo. En estas páginas, por tanto, el objetivo es más bien poner de relieve la esencia de los asuntos centrales que, de modo principal, han marcado la actividad ordinaria de la Institución en los últimos doce meses, facilitando así a sus lectores una más rápida visión de conjunto. Como es también habitual señalar, no se pretende sacar a la luz en estas conclusiones la selección de materias más relevantes, pues queda al arbitrio de los destinatarios del informe, los parlamentarios y la sociedad en general, determinar su propia selección, de acuerdo con sus preferencias.

En términos generales, hay que tener muy en cuenta las circunstancias que han caracterizado al año 2009, en el contexto de una crisis económica que viene afectando, directa o indirectamente, a todos los ciudadanos, tanto en España como en la mayoría de los países. Un período de dificultades que pone a prueba la solidez de nuestras estructuras sociales y, por tanto, también la calidad de nuestra organización administrativa, objeto principal de la actividad supervisora del Defensor del Pueblo. Los asuntos de naturaleza económica han estado en 2009 muy presentes en un número muy significativo de quejas. La preocupación constante del Defensor del Pueblo por fortalecer la protección de los derechos y libertades fundamentales se ve ahora intensificada por los riesgos asociados a este momento de crisis, siendo más necesario ahora que nunca promover la defensa y garantía de todas las clases de derechos, pero muy especialmente de aquellos de naturaleza más bien social y económica que pueden hallarse en esta coyuntura más amenazados.

En todo caso, teniendo en cuenta la nota de indivisibilidad de todas las categorías de derechos y la plena interdependencia de unos y otros, esa especial atención sobre los problemas de carácter social y económico no supone un detrimento del extenso trabajo dedicado a los problemas

vinculados a la eficacia de los más elementales derechos civiles y políticos y de los derechos de tercera generación. Prueba de ello es que en estos meses se han vuelto a iniciar muchas investigaciones para averiguar las circunstancias que de una manera u otra han podido poner en peligro esa eficacia, sea en relación con el derecho de acceso a la justicia o con el más elemental derecho a la vida y la integridad física, por poner dos claros ejemplos. En consonancia con ese trabajo permanente para garantizar el reconocimiento y ejercicio de todos los derechos, se ha recibido con satisfacción la modificación, en los últimos días de 2009, de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora de esta Institución. Merced a una decisión prácticamente unánime del Parlamento español se atribuye ahora expresamente al Defensor del Pueblo la misión de prevenir cualquier comportamiento o acción de los agentes y poderes públicos que pudiera dar lugar a cualquier forma de tortura, abusos o malos tratos, de conformidad con lo previsto en la Convención de las Naciones Unidas sobre esta materia y en el respectivo Protocolo Facultativo, instrumentos legales ratificados por nuestro país.

En los párrafos siguientes, por lo tanto, se ofrecen algunas conclusiones de lo que ha significado este año de actividad institucional, con respecto a los datos generales y a las materias sustantivas objeto de supervisión que figuran en el cuerpo del informe.

1. DATOS GENERALES

Los datos estadísticos correspondientes a la actividad del Defensor del Pueblo en 2009 ofrecen un retrato conjunto similar al de años anteriores. Hay que volver a reiterar, una vez más, que detrás de cada una de esas miles de quejas referidas en este apartado se encuentra la problemática tangible de miles de ciudadanos. Algunas veces, se trata de meras demostraciones de disconformidad ante lo que consideran excesos en la actuación de las administraciones. En otros muchos casos, son

denuncias motivadas de comportamientos inadecuados, más o menos graves, que merecen una firme llamada de atención o una investigación minuciosa de todas las circunstancias concurrentes en la compleja y amplia relación ciudadano-Administración.

La información estadística de este Informe 2009 ofrece la posibilidad de comparar con los años anteriores los datos más relevantes, referidos al número de quejas, a los índices de admisión y a las principales resoluciones formuladas por el Defensor. Además resulta posible evaluar de manera conjunta la carga de trabajo asumida por la Institución al dar cuenta también del estado de tramitación de aquellos expedientes de queja que, aun generados en años anteriores, han seguido investigándose durante el año objeto de esta memoria.

1.1. Número de quejas

Aunque se ha reducido levemente el número total de quejas iniciadas en el año 2009, respecto al ejercicio inmediatamente anterior, el dato más relevante posiblemente se refiere al incremento de las quejas ciudadanas de tipo individual, la manifestación más típica y conocida de las quejas, de las que se recibió un total de 18.392 frente a las 15.804 de 2008. En realidad, esa cifra se corresponde con la más alta de las registradas en todos los ejercicios de actividad del Defensor del Pueblo, al menos desde que el cómputo informatizado de quejas puede ofrecerse de una forma homogénea. Las quejas individuales son siempre el indicador principal de la actividad desplegada por la Institución, con respecto a la atención a los ciudadanos. Suponen un estudio individualizado del problema expuesto, para decidir sobre su admisión o, en caso contrario, para aportar orientación sobre los cauces a seguir para dar la mejor solución posible. Pero hasta la queja más particular puede dar lugar, después, en el desarrollo de la investigación de los casos finalmente

admitidos, a conclusiones de amplio alcance y, en cientos de casos, a recomendaciones o sugerencias de afectación general.

Con respecto a las quejas colectivas, es decir, aquellas cuyo estudio e investigación está motivado por las expresiones de interés de muchos ciudadanos sobre una determinada actividad administrativa que juzgan inadecuada, en el año 2009 se iniciaron un total de 3.626 expedientes nuevos, número inferior al registrado en el año anterior.

Por otro lado, en relación con las investigaciones iniciadas de oficio por el Defensor, su número alcanzó las 269, cifra superior a la de 2008 y, como en el caso de las individuales, la mayor registrada en todos los ejercicios de actividad institucional. Este incremento refleja, sin lugar a dudas, el creciente interés de la Institución por mantener una actitud de alerta ante el conocimiento de circunstancias que pueden resultar indiciarias de conductas administrativas irregulares, promoviendo una rápida respuesta institucional incluso antes de que se produzca la queja de los ciudadanos afectados. Estas actuaciones de oficio son también, en muchas ocasiones, el fruto de las conclusiones alcanzadas a la finalización de las investigaciones particulares que fueron promovidas por los ciudadanos.

El mayor número de quejas fue remitido desde las comunidades autónomas más pobladas, aunque en primer lugar destaca una vez más el número de quejas procedentes de la Comunidad de Madrid, más de 5.000. A continuación las comunidades desde las que se presentaron más quejas han sido las de Cataluña, Andalucía, Valencia, Castilla y León, y Galicia. Por otro lado, sólo de manera más bien excepcional se recibieron quejas procedentes del extranjero, incluidos los casos de remisión de asuntos desde instituciones defensoriales de otros países o desde el Defensor del Pueblo Europeo.

Casi un 9 por ciento del total de quejas recibidas fue remitido por los comisionados parlamentarios de las comunidades autónomas, lo que muestra los buenos resultados de la colaboración entre el Defensor y sus homólogos autonómicos.

Por sectores de actividad, sigue destacando la frecuencia en el número de quejas que planteaban disfunciones en la actuación de las administraciones públicas en materia económica que, por la distribución interna del trabajo en la Institución, abarca un amplio abanico de cuestiones como los impuestos y tributos, las telecomunicaciones, la ordenación económica y financiera general, o las infraestructuras y los transportes. También destaca, respecto a 2009, el número de quejas relativas a los asuntos de política social, sanidad y trabajo, y seguridad social. La Administración de Justicia o las quejas sobre urbanismo y vivienda han sido objeto igualmente de un número muy importante de quejas, especialmente de las de carácter individual, como también lo han seguido siendo las referidas a las dificultades en la gestión de asuntos migratorios.

1.2. Estado de tramitación

Como en el informe correspondiente al año anterior, 2008, en el resumen de datos estadísticos de esta memoria se pone también de manifiesto el curso de tramitación de los expedientes de queja iniciados o abiertos con anterioridad al propio año 2009. Esta información ofrece la posibilidad de conocer con mayor precisión el volumen de trabajo gestionado por la Institución, con relación al estudio, la investigación y la resolución de las quejas ciudadanas. Es decir, además de dar cuenta de los correspondientes índices de admisión de quejas presentadas y registradas en el año natural objeto del informe, se detalla el estado actualizado de tramitación de las presentadas y registradas previamente (en total, 13.784 expedientes de queja), que fueron objeto de resolución o

de seguimiento a lo largo de 2009, al mismo tiempo que se iniciaban los nuevos expedientes.

En cuanto al índice general de admisión de quejas se sitúa para las presentadas en el mismo 2009, y en cifras redondas, en un 38 por ciento. Por otra parte, no fueron admitidas un 52 por ciento de las quejas, y respecto al 10 por ciento restante aún no se había podido adoptar, a 31 de diciembre, la correspondiente decisión, bien por la insuficiencia de los datos facilitados por el interesado o por encontrarse el expediente en fase de estudio. Estos datos son similares a los de años anteriores y muestran el interés general de los ciudadanos por presentar su problemática al Defensor del Pueblo, incluso cuando no es posible dar curso a la investigación, de acuerdo con las atribuciones legales propias de la Institución. Como es habitual señalar, en todos los casos, si la queja no puede ser admitida, se trata de orientar debidamente al ciudadano para que encauce su pretensión de la manera más adecuada y conveniente a sus intereses legítimos, sea ante los tribunales de justicia o ante la correspondiente unidad administrativa.

Precisamente, una causa habitual de inadmisión es la presentación de una queja cuando todavía no ha intervenido una concreta autoridad administrativa, lo que impide obviamente ejercer la labor de supervisión. Pero la causa más habitual de inadmisión proviene de la valoración indiciaria de la actuación administrativa, cuando se estima que ésta ha sido razonable y conforme a derecho. Una vez reunidos todos los datos iniciales de que puede disponer el ciudadano, en muchos casos el Defensor del Pueblo dispone de elementos de juicio suficientes para apreciar que no se ha producido una actuación irregular y en tal sentido es informado el ciudadano. Ciertamente, el interesado en la queja muestra su disconformidad con la actuación administrativa, pero en estas ocasiones esa disconformidad no expresa más que una valoración subjetiva sin base en hechos ciertos u objetivos que eventualmente hubieran podido lesionar sus derechos constitucionales. En el año 2009,

3.133 quejas fueron inadmitidas por esta razón. Pero lejos de poder considerarse que todas estas quejas ciudadanas son inútiles, hay que recordar que el solo hecho de plantear la disconformidad ante la actuación administrativa supone el ejercicio de los derechos democráticos y un cauce añadido de expresión de la libre opinión de los ciudadanos. Además, si con la respuesta de la Institución a estas quejas que no pueden ser admitidas, el ciudadano obtiene la información que le faltaba para comprender su problema y ser capaz de encauzar adecuadamente su pretensión, puede entonces considerarse fructífero y eficaz el tratamiento de todos estos supuestos no admitidos como queja.

Asimismo, resulta habitual que concurran a la vez varias causas de inadmisión de las previstas en la ley, como las referidas a la intervención judicial o a la carencia absoluta de pretensión, siendo informado el interesado sobre las razones que aconsejan el archivo de su expediente.

En muchos casos (1.510, en 2009), los ciudadanos presentan queja referida a asuntos que, en el pasado, ya han sido investigados y resueltos por el Defensor con relación a supuestos de hecho prácticamente idénticos. En tales ocasiones se informa detalladamente al ciudadano sobre la solución alcanzada en las precedentes investigaciones.

De las 6.694 quejas individuales y de oficio admitidas y gestionadas en 2009, la mayoría se tramita ante las unidades y órganos de la Administración General del Estado (2.733), siendo menor el número de las investigaciones llevadas a cabo con las Administraciones autonómica y local (1.894). Dada la complejidad de la organización administrativa en España y la diferente atribución de competencias entre los distintos niveles administrativos, es frecuente que la gestión e investigación de muchas quejas se lleve a cabo recabando información y la colaboración de varios responsables públicos simultáneamente. Esta circunstancia puede alargar la solución del procedimiento de investigación, siempre con el objetivo de ofrecer al ciudadano una respuesta global que atienda a todos

los extremos de su problemática o conflicto, con independencia del mencionado reparto competencial. Aunque la tarea no es sencilla, la amplia capacidad de supervisión atribuida constitucionalmente al Defensor del Pueblo permite en muchas ocasiones facilitar, no sólo a los ciudadanos, sino también a los propios responsables públicos, esa visión global de los problemas que puede servir para reconducirlos hacia una solución conjunta más favorable para todas las partes implicadas, siempre con el catálogo de derechos y libertades fundamentales como fuente inspiradora de todas las actuaciones.

1.3. Eficacia de la supervisión

A la finalización del proceso de investigación de una queja, el Defensor valora toda la información reunida y comunica su parecer sobre la regularidad de los actos y decisiones que ha podido adoptar la Administración. En ocasiones se puede concluir que la unidad o dependencia administrativa en cuestión actuó correctamente, a pesar de existir indicios iniciales de irregularidad. En caso distinto, la conclusión puede ser que dichas administraciones se equivocaron en alguna o algunas de sus decisiones, lesionando indebidamente los derechos e intereses de la persona que presentó queja, lo que se comunica a la autoridad correspondiente para que, en primer lugar, tenga constancia de esta opinión y, si ha lugar, para plantear que se adopte una solución alternativa que pueda remediar o paliar los efectos negativos que se hayan podido producir.

En este sentido, la conclusión de un expediente puede expresarse en forma de resolución que, de acuerdo con el marco legal regulador, recibe diferentes denominaciones, siendo las habituales las recomendaciones, las sugerencias, los recordatorios de deberes legales y, más raramente, las advertencias. En el año 2009, el Defensor del Pueblo formuló 553 de estas resoluciones, desglosadas como aparecen en el capítulo referido a los

datos generales de actividad. De ellas, son las recomendaciones y sugerencias las que expresan de forma más nítida las características de la *auctoritas* que claramente define a las instituciones de garantía de los derechos y libertades fundamentales. El Defensor recomienda o sugiere a los poderes públicos que adopten otros criterios de interpretación de las normas, o que modifiquen una concreta resolución que pudo ser adoptada sin tener en cuenta todas las circunstancias subjetivas de una determinada situación, o que adopten en tiempo y forma una decisión a la que el ciudadano o grupo de ciudadanos tienen derecho por ministerio de la ley. Se trata, en definitiva, de resoluciones que buscan la puesta a punto de una Administración democrática, constantemente necesitada de actualización para dar respuesta a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

Muchas veces una recomendación del Defensor puede poner de manifiesto la necesidad de acometer un procedimiento de reforma legislativa y, en ese sentido, se espera de la Administración concernida que dé el impulso necesario para que la modificación de la normativa pueda llevarse a efecto, si el legislador aprueba los extremos sugeridos. La Institución fundamenta tales recomendaciones en derecho pero, sobre todo, en un enfoque independiente e imparcial sobre el modo de garantizar mejor los derechos de los ciudadanos.

Si analizamos el estado de las recomendaciones y sugerencias, consideradas a fecha de 31 de diciembre, se sigue apreciando un índice alto de aceptación que va incrementándose a medida que se reciben las respuestas administrativas fuera del período de año natural que contempla el Informe anual. Merece ser destacado el porcentaje de aceptación referido a las recomendaciones y sugerencias de los años 2007 y 2008, considerando su estado al último día del año 2009, que alcanza un 75,6 por ciento y un 60,2 por ciento, en promedio y respectivamente. Estos valores muestran una respuesta positiva de las diferentes

administraciones a las opiniones del Defensor del Pueblo, por más que se sigan produciendo retrasos en la formulación de respuestas.

2. ACTUACIONES DESTACABLES

Con este apartado último se busca facilitar a los parlamentarios destinatarios del informe y a todos los lectores interesados en el mismo, una síntesis general del extenso contenido material que se ofrece en los capítulos anteriores. Esta exposición sigue el mismo orden que el dispuesto para el capítulo central que aborda el comentario sobre la actividad sustantiva de supervisión de las administraciones públicas y, seleccionando al máximo las muchas cuestiones tratadas, aborda algunos de los aspectos que para el Defensor del Pueblo son objeto de una mayor preocupación o de un mayor interés.

El comentario de estos aspectos de relevancia se plantea también como un retrato temporal continuo que excede la propia circunscripción de las sucesivas memorias anuales. Aunque los informes a las Cortes Generales, como todos los ejercicios periódicos de dación de cuentas, ofrecen un relato detenido artificialmente en el tiempo, es necesario tener siempre muy presente que el estudio de los asuntos, y los problemas expresados en las quejas ciudadanas, exceden por lo general ese marco temporal y se trasladan de año a año en una lógica evolución cualitativa y/o cuantitativa. A la hora de concluir el informe conviene, pues, repasar aquellas cuestiones que de alguna manera han marcado más específicamente este año de actividad institucional, tiñéndolo con una propia y diferente tonalidad.

2.1. Administración de Justicia

El derecho a la tutela judicial efectiva que consagra el artículo 24 de la Constitución se sitúa en el centro mismo del sistema de protección de todos los derechos y libertades fundamentales, en cuanto su vigencia garantiza su pleno ejercicio y disfrute por la ciudadanía. Otras garantías del sistema, como la labor de intérprete máximo que ejerce el Tribunal Constitucional o la propia actividad supervisora de esta Institución, perfeccionan esa labor. Pero sólo desde la eficacia de la labor de los jueces y tribunales queda, en definitiva, garantizada la convivencia democrática. Por estas razones elementales, año tras año se estudian pormenorizadamente todas las quejas referidas a las disfunciones en el seno de la Administración de Justicia, se tramitan aquellas que pueden ser gestionadas siguiendo el cauce de colaboración previsto en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, y se aportan las decisiones de sugerencia y recomendación consideradas útiles para avanzar en el objetivo general de modernizar el conjunto del sistema judicial.

Es muy probable que esa preocupación constante de la institución del Defensor del Pueblo, manifestada puntualmente en todos los informes a las Cortes Generales, haya ayudado también a extender la conciencia de que es urgente e improrrogable un gran acuerdo nacional para poner en marcha un sistema judicial adecuado a este siglo y a las circunstancias de una sociedad compleja, desarrollada y exigentemente democrática.

En el año 2009 se han dado pasos en esta dirección. En el mes de abril, el Congreso de los Diputados aprobaba una proposición declarando urgente el acuerdo social en materia de justicia y, en el mes de septiembre, el Gobierno sancionó un Plan Estratégico para la Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012. El acuerdo de alcance nacional ha de reunir a los representantes del Poder Judicial, a los del Ejecutivo estatal y de las diferentes comunidades autónomas, a los

portavoces de todos los grupos políticos, así como a las entidades de representación de los operadores jurídicos y de la sociedad en su conjunto.

Un gran acuerdo para mejorar verdaderamente la Administración de Justicia habrá de expresarse en la adopción de reformas legales y, también, en la aprobación de esfuerzos de inversión que hagan posible una transformación real y tangible de la infraestructura en que se sostiene. Tal objetivo exige un compromiso sincero de todas las partes y un consenso práctico sobre los objetivos a alcanzar, de entre los cuales el principal ha de ser el de garantizar el ejercicio legítimo de los derechos democráticos.

En el plano de los compromisos de reforma normativa, como ejemplo, el Defensor del Pueblo coincide con el criterio de la Fiscalía General del Estado en cuanto que es necesario plantear una regulación actualizada de los procedimientos de instrucción, por mencionar un aspecto concreto del ordenamiento, sin descartar por tanto el estudio de una nueva ley que aborde el procedimiento criminal a la luz de la evolución histórica y constitucional de nuestro país. Por otro lado, en el plano de las medidas de inversión y de mejora efectiva de la estructura judicial en España, esta Institución viene recomendando a las diferentes administraciones competentes la puesta a disposición de más medios materiales y humanos, como ocurre con el incremento de los equipos psicosociales en los juzgados de familia o la efectiva materialización del proyecto de comunicación informática, que permitirá la actualización constante de información entre las varias instancias judiciales, o la creación de nuevos juzgados debidamente equipados en aquellos lugares faltos de suficientes dependencias judiciales.

En cuanto a la jurisdicción penal, es evidente que la atención y protección a las víctimas de los delitos más graves ha de ocupar un lugar central y prioritario entre las preocupaciones de los responsables

públicos. Aunque también hay que recordar que el dolor de quienes sufren estos delitos, ampliamente comentado en algunos casos de mucho impacto mediático, no puede servir para reorientar el espíritu de nuestro sistema democrático de garantías, planteando o incluso aceptando propuestas de reforma que, sin la debida serenidad, pueden modificar esencialmente las características del marco punitivo constitucional.

Al hilo de esta reflexión cabe mencionar la supervisión de los recursos administrativos destinados a aplicar las medidas de respuesta ante los delitos cometidos por menores. En el año 2009 se siguieron visitando los centros de internamiento de menores en varios puntos de España, destacando la investigación de varios incidentes graves ocurridos en el Centro de Badajoz, seguida con las instancias administrativas y con el Fiscal General del Estado para aclarar las circunstancias en que ocurrieron. En paralelo, ha continuado otra investigación de oficio para conocer las razones que dificultan el aseguramiento de la asistencia jurídica a los menores de edad allí internos.

En materia de lucha contra la violencia doméstica, como en otras muchas cuestiones, el Defensor del Pueblo ha tenido ocasión de manifestar una vez más la necesidad de adoptar normas homogéneas de validez para todo el territorio nacional en determinados aspectos como los relacionados, por ejemplo, con la regulación de los puntos de encuentro familiar o el funcionamiento de las "casas de acogida". Sobre estas últimas, es un ejemplo de evolución positiva el acuerdo de colaboración alcanzado, en el mes de febrero, entre los responsables de seis comunidades autónomas para la puesta en común de sus recursos de asistencia a las mujeres maltratadas.

Las recomendaciones sobre actualización de plantillas en los registros civiles han vuelto a poner de manifiesto una situación de deficiencia crónica en este ámbito, una situación que puede mejorar con la puesta en marcha del Plan de Modernización de la Justicia y muy

especialmente con la implantación eficaz del Registro Civil Único para toda España.

2.2. Administración penitenciaria

La respuesta del Estado democrático ante la comisión de delitos debe ser, por supuesto, firme, pero igualmente garantista de los derechos de las personas autoras de esos delitos, y protectora de los derechos de las víctimas que sufrieron en primer lugar y más directamente las consecuencias de los mismos. Las penas de privación de libertad, por su parte, han de ser ejecutadas teniendo en cuenta la necesidad de guardar ese equilibrio que respete los derechos elementales de los presos y que pueda conducir a la reinserción de esas personas en la comunidad.

Según los datos disponibles, el volumen de la población penitenciaria no ha cesado de crecer durante el año 2009, habiéndose superado la cifra de los 76.000 internos en centros penitenciarios. Es bien sabido que, en términos de comparación con otros muchos países, las condiciones de vida en los centros penitenciarios españoles no pueden considerarse particularmente penosas, aunque es muy necesario tener en cuenta que ese constante crecimiento en el número de internos y la falta de adecuación de algunas infraestructuras podría desmejorar la situación, si no se vigila adecuadamente el funcionamiento de los centros y no se atiende a las necesidades de todo tipo de los presos, cuando sean legítimas, y, naturalmente también, de los empleados que allí trabajan.

Las visitas realizadas a prisiones, casi una veintena, y las quejas tramitadas durante 2009 muestran una nota de continuidad en cuanto a los principales problemas ya estudiados en años anteriores, con ligeras variaciones. En particular, la situación de los hospitales psiquiátricos penitenciarios de Sevilla y Alicante ha merecido una especial atención, ofreciéndose en este informe un detallado resumen del resultado de las

visitas realizadas y de las observaciones planteadas a la Administración penitenciaria. Los demás centros visitados han sido los de Alcalá de Guadaíra (Sevilla Mujeres), Algeciras, Alhaurín de la Torre, Bonxe, Brieva, Cáceres, Ceuta, Córdoba, Herrera de la Mancha, Huelva, Murcia, Santa Cruz de la Palma, Santander, Tenerife, Teruel y Topas.

Aspectos como la atención psico-social, la asistencia sanitaria, la mejora de las condiciones de habitabilidad en las celdas, siguen siendo objeto habitual de queja y, en cada caso, la Institución trata de confirmar la predisposición de las autoridades penitenciarias para corregir las deficiencias contrastadas. A modo de ejemplo, la extensión de los servicios de telemedicina, con un uso intensivo de las nuevas tecnologías, puede ser aún más apoyada para su implantación en todas las comunidades autónomas, de modo que se garantice la asistencia a los presos soslayando las dificultades que derivan del traslado fuera de los centros o de la visitas de profesionales médicos.

Con respecto a la utilización de las celdas por dos y hasta tres internos contra los objetivos de la ley penitenciaria, así como el problema de los dormitorios colectivos allí donde persisten, se recomendó en su día a las autoridades competentes la elaboración de un estudio sobre el impacto de la convivencia para los presos. La Administración aceptó aquella recomendación y realizó el estudio, pero lamentablemente ha rechazado seguir las conclusiones alcanzadas por el estudio que ella misma encargó, lo que no deja de resultar paradójico.

Esta Institución viene apoyando con claridad, desde que se pusieron en marcha por primera vez, la creación y el mantenimiento de los módulos de respeto que, afortunadamente, continúan extendiéndose y ya están presentes en 37 centros penitenciarios y en los que se integran más de 7.000 internos. En las visitas a estos centros se ha podido comprobar el éxito de estas experiencias de convivencia que queda reflejado en la

calidad del estado de las dependencias que los acogen y en la satisfacción y el compromiso mostrados por los presos.

2.3. Seguridad ciudadana

A finales del año 2009 las Cortes Generales aprobaron la modificación de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora del Defensor del Pueblo, por la que el Estado español designa expresamente a esta Institución para llevar a cabo la labor prevista en el Protocolo Facultativo a la Convención de las Naciones Unidas contra la Tortura. Este nuevo mandato del legislador explicita una función que, de hecho, el Defensor del Pueblo viene realizando desde los inicios de su actividad, encaminada a prevenir y a alertar sobre cualquier situación que pueda conducir a la comisión de malos tratos o abusos por parte, principalmente, de los agentes de autoridad y miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Una vez introducida esta modificación y, según prevé el redactado de la nueva disposición, la Institución deberá a partir de ahora intensificar su actividad ordinaria en esta materia y organizar un consejo de asesoramiento técnico y jurídico de acuerdo con las previsiones del Protocolo de Naciones Unidas mencionado.

Las Fuerzas y cuerpos de Seguridad, incluidos los cuerpos estatales de Policía Nacional y Guardia Civil y las policías autonómicas y locales, llevan a cabo una difícil tarea en la que deben guardar un delicado equilibrio entre el objetivo de mantenimiento del orden público y el de evitar al mismo tiempo las interferencias innecesarias en la vida cotidiana de los ciudadanos, prestándoles a su vez la atención que pueden necesitar ante muy diversas circunstancias de necesidad. La convivencia, especialmente en las grandes ciudades de nuestro país, es muchas veces conflictiva y una multitud de circunstancias, naturales o sociales, puede exigir en cualquier momento la intervención de las fuerzas de orden público.

Las quejas de los ciudadanos respecto a la conducta de los agentes de estos cuerpos de seguridad son infrecuentes, si tenemos en consideración la suma general de asuntos que debe estudiar la Institución. Pero en un sentido cualitativo son de extraordinaria importancia, pues aun siendo más bien aislados tales casos generan mucha inquietud social al cuestionar la referencia de los ciudadanos en materia de seguridad colectiva. En este informe se da cuenta de algunas de esas situaciones investigadas por la Institución que resultan muy expresivas por sí mismas.

El Defensor del Pueblo viene insistiendo, a través de sus recomendaciones generales y de las sugerencias concretas a las distintas administraciones, especialmente a los ayuntamientos, sobre la importancia de cumplir escrupulosamente en todos los casos con los procedimientos disciplinarios previstos en el ordenamiento, más cuando se trata de conductas calificables como faltas disciplinarias graves o muy graves. Siempre que los hechos son, a su vez, susceptibles de tipificarse como delitos o faltas, los órganos judiciales tramitan puntualmente las denuncias con las garantías de nuestro proceso judicial. Pero la Administración responsable de la actuación de esos agentes debe igualmente ser puntual a la hora de impedir que los comportamientos irregulares queden impunes desde la perspectiva disciplinaria. Los ciudadanos, y los propios agentes de la autoridad, necesitan encontrar en los responsables públicos muestras de determinación que alimenten su confianza en el sistema en su conjunto, sin permitir la aparición de fallas que hagan peligrar su estabilidad democrática.

Por otro lado, en los últimos años se ha venido poniendo de relieve en los informes de la Institución los problemas soportados por los ciudadanos a la hora de gestionar su documentación de identidad y los pasaportes. Las quejas han continuado, pero la situación ha mejorado en algunos aspectos, siendo destacable la aplicación de una recomendación

del Defensor que extiende a seis meses el plazo de validez de los certificados de nacimiento a efectos de tramitación del DNI. En la actualidad nos encontramos ante el reto de generalizar el uso de los documentos de identidad electrónicos, lo que podrá desarrollar muy positivamente la Administración electrónica, más próxima y eficaz para los ciudadanos.

Antes de concluir este apartado, es ineludible mencionar la tardanza que se viene produciendo con respecto a la aprobación de la nueva ley para la protección de las víctimas del terrorismo. Si el Estado ha de cuidar siempre de forma prioritaria de los intereses de aquellos que sufren las consecuencias de los delitos, con más razón debe actuar diligentemente para paliar el sufrimiento de quienes son objeto de la amenaza y las acciones terroristas, una más eficaz gestión que puede ser impulsada por esta normativa específica.

2.4. Inmigración y extranjería

En materia de inmigración y extranjería, el signo definitorio de 2009 ha sido el de la reforma legal. Las dos principales leyes ordenadoras del fenómeno migratorio han sido modificadas: se ha aprobado la Ley 12/2009, de 30 de octubre, que regula el derecho de asilo y la protección subsidiaria, así como una reforma parcial de la Ley de extranjería del año 2000, en ambos casos incorporando normativa de la Unión Europea, pero introduciendo también adaptaciones a los acuerdos y compromisos internacionales, así como a la jurisprudencia. Con relación a la Ley de extranjería se trata de la cuarta gran reforma en una década, por lo que es necesario apuntar una vez más el llamamiento para lograr una estabilidad normativa en esta trascendental materia que ayude, además, a enfrentar un período de dificultades sociales y de crisis económica.

Precisamente, el actual contexto socio-económico ha provocado, según los datos disponibles, una moderación en el flujo de personas que se dirigen a este país. De consolidarse esta tendencia, sería un momento muy propicio para normalizar las capacidades y recursos administrativos, de forma que se pueda gestionar adecuadamente, para ahora y para otros futuros escenarios, la llegada, permanencia y salida de extranjeros en España.

La actividad de la Institución ha continuado, por otra parte, con igual intensidad que en años anteriores tratando de atender debidamente las variadas y complejas situaciones de las que se tiene conocimiento a través de las quejas e informaciones generales. Por un lado, se han seguido visitando las distintas dependencias administrativas en todo el país que atienden las necesidades de personas extranjeras en diferente situación. Comenzando por los puntos de entrada fronterizos, en el informe de este año se destaca la inspección de los espacios disponibles en los aeropuertos de Barcelona y Madrid para atender a las personas incursas en procedimientos de rechazo o devolución. Las visitas también se extendieron a los puestos fronterizos terrestres de Irún-Biriatou, La Jonquera y Portbou.

Se han realizado también visitas de seguimiento a los centros de internamiento temporal de Ceuta y Melilla, para los cuales se ha recomendado que se desarrollen módulos familiares independientes, dada la estancia, a veces prolongada, de familias. Por otro lado, respecto a los dispositivos de emergencia para la atención a menores no acompañados situados en las Islas Canarias, su situación se encuentra más aliviada por la menor afluencia de cayucos hacia la costa española y por las gestiones de traslado de los menores hacia otras comunidades autónomas. Con relación a los centros de internamiento de extranjeros, como ocurre en el caso de Málaga, es preciso incrementar la dotación de recursos para evitar que su deterioro se agrave poniendo en riesgo las mínimas condiciones de vida de las personas allí residentes.

La coordinación entre las distintas administraciones es, si cabe, en materia de extranjería, una tarea aún más imperiosa, por la especial vulnerabilidad que soportan los extranjeros que tratan de adaptarse a su vida y a su trabajo en España. Una insuficiente coordinación que, de acuerdo con la tramitación de muchas quejas, queda patente en relación con asuntos como la entrada de menores españoles acompañados por sus padres extranjeros, la gestión de visados en las oficinas consulares, los expedientes de expulsión o devolución (especialmente cuando afectan a menores no acompañados) o la atención y los medios disponibles en las oficinas de extranjeros.

2.5. Educación

Los llamamientos para lograr un consenso social y político en materia educativa son casi una constante en los informes que presenta anualmente el Defensor del Pueblo. De forma resumida, puede decirse que los principales problemas que se plantean en el presente y en el horizonte del sistema educativo en España vienen referidos a los siguientes aspectos: una elevada tasa de fracaso y abandono escolar; negativos resultados en las evaluaciones nacionales e internacionales; insuficiente valoración social de la formación profesional y volumen, también insuficiente, de titulados imprescindibles en el sistema productivo. A ellos se suma la insuficiencia de los recursos presupuestarios para asegurar la calidad del sistema educativo y, de manera particular, la reforma de los estudios universitarios con la plena implantación del Espacio Europeo de Educación Superior.

Hay que señalar que, en el nivel de educación infantil, el problema de escasez de plazas o de inadecuación de las instalaciones escolares destinadas a ella siguen marcando el contenido de las quejas recibidas en la Institución. Una vez que la enseñanza entre los 0 y 6 años tiene pleno

carácter educativo, el deber de las administraciones de hacer efectivo el derecho fundamental a la educación les obliga a aportar los medios suficientes y los conciertos requeridos para hacerlo verdaderamente eficaz. Por otro lado, los persistentes problemas en los procesos de admisión de nuevos alumnos en los centros escolares plantean la necesidad de aplicar con una cierta flexibilidad determinados criterios y baremos, cuya aplicación estricta y no individualizada puede generar graves distorsiones para los padres con más dificultades, siempre manteniendo como es lógico la necesaria y exigible objetividad.

Por otro lado, la vida universitaria se encuentra sometida a una cierta tensión como resultado de la progresiva puesta en marcha del Espacio Europeo de Educación Superior, en un momento de recesión económica que no estimula precisamente la inversión pública educativa. El éxito del proceso de adaptación de la Universidad española a los criterios acordados en el contexto europeo, depende muy claramente de la capacidad de las administraciones para adecuar sus correspondientes presupuestos y poder hacer realidad muchos de los objetivos vinculados a dicho proceso (por ejemplo, cumplir con el límite ahora impuesto del número de estudiantes por clase, o con el uso de las nuevas tecnologías y el seguimiento del trabajo personal del alumno de acuerdo con las nuevas directrices, o de un aumento suficiente de la calidad de las becas para los alumnos). Y si la aportación de fondos suficientes a las universidades públicas es un elemento imprescindible para la plena efectividad del derecho a la educación, también lo será, especialmente en la situación actual de crisis económica, la adopción o promoción de medidas de ahorro y eficiencia en el gasto por parte de las universidades y cualesquiera otras medidas o iniciativas que palien las consecuencias de la previsible disminución o aplazamiento de la aportación financiera a las universidades públicas, a fin de que éstas puedan cumplir con sus obligaciones en el ámbito de la educación superior y la investigación

2.6. Sanidad

La completa universalidad de la asistencia sanitaria en España no ha podido completarse después de 23 años transcurridos desde la aprobación de la Ley General de Sanidad, lo que podría dar idea del carácter incompleto del conjunto del sistema que, no obstante, ha conseguido un grado de desarrollo muy alto.

Por otro lado, junto a un proceso que los ciudadanos perciben como de claro deterioro de la sanidad pública en nuestro país, se aprecia en la actividad de muchas administraciones sanitarias una inclinación hacia la externalización de servicios justificada en la búsqueda de eficacia y de modernización de los recursos existentes. Sin embargo, a pesar de las medidas liberalizadoras emprendidas en varias comunidades autónomas, el hecho es que para algunos problemas estructurales, entre los que se encuentran las listas de espera diagnósticas, no se aportan soluciones, o las aportadas son poco eficaces.

Sin ánimo de volver a entrar en detalles sobre la gestión de las quejas sanitarias, que ya se ha relatado en el capítulo correspondiente de este informe, pero sí para llamar expresivamente la atención sobre el problema crónico de las listas de espera, sintomático de los problemas que afligen a una Administración sanitaria huérfana de la debida atención en recursos humanos y materiales, cabe volver a traer a este apartado final de conclusiones una serie de ejemplos, en absoluto exhaustiva sino meramente indicativa, sobre las deficiencias comprobadas en 2009 por el Defensor del Pueblo: tres años y medio para la realización de pruebas de alergia a medicamentos en el hospital Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares; superior al año y medio para la realización de un electromiograma en el hospital Universitario Insular de Las Palmas de Gran Canaria; quince y trece meses, respectivamente, en los servicios de traumatología y de cirugía vascular del hospital Miguel Servet, de Zaragoza; diez meses (electromiograma) en el hospital Puerta de Hierro, de

Madrid; diez meses en el servicio de cardiología (ecocardiogramas) del hospital Ramón y Cajal, de Madrid; nueve meses en el servicio de cardiología (interconsulta) del hospital Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria; superior a ocho meses para atender con carácter preferente en el servicio de oftalmología del Centro de Especialidades Gerona, de Alicante; ocho meses en el servicio de cardiología (Holter) del hospital La Fe, de Valencia; ocho meses en el servicio de traumatología del Centro de Especialidades Coronel de Palma, de Móstoles; siete meses en el servicio de endocrinología del hospital Puerta de Hierro, de Madrid; siete meses en la unidad de endoscopia (colonoscopia con sedación) del hospital Gregorio Marañón, de Madrid; superior a seis meses en el servicio de radiodiagnóstico (electromiograma) del hospital Clínico de Valladolid; seis meses en el servicio de medicina nuclear (PET) del hospital Puerta de Hierro, de Madrid; seis meses en el servicio de urología del Centro de Especialidades Emigrantes, de Madrid; seis meses en el servicio de cardiología (prueba de esfuerzo) del hospital Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares; cinco meses en el servicio de ginecología del hospital Infanta Sofía, de Madrid; cinco meses en la unidad de endoscopias del hospital Virgen de las Nieves, de Granada; superior a cuatro meses para la atención en la unidad del dolor del hospital General Universitario de Valencia; superior a cuatro meses en el servicio de traumatología del Hospital de Fuenlabrada, de Madrid; cuatro meses (ecografía abdominal) en el hospital Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria; tres meses para tratamiento rehabilitador prescrito con carácter urgente en el Hospital del Henares, de Madrid, y dos meses para mamografías con carácter preferente en la Fundación Jiménez Díaz, de Madrid. Como se puede apreciar, no se cita en esta relación ningún centro sanitario de los que operan en la Comunidad Autónoma de Cataluña, por cuanto esta Institución encuentra por el momento vedada su intervención ante la Administración de ese territorio, a la espera del debido pronunciamiento del Tribunal Constitucional sobre el Estatuto de Autonomía de Cataluña.

Asimismo se han registrado problemas de información y documentación clínica (dentro de un "modelo ético de actuación"), otros relacionados con el alcance y la extensión de las prestaciones sanitarias (nuevas terapias, ordenación de recursos), la atención primaria y especializada (burocratización, escasez de plantilla) y la seguridad en los pacientes.

2.7. Asuntos sociales y Administración laboral

En el primer trimestre del año 2009 la Institución presentó a las Cortes Generales el informe monográfico sobre la situación de los centros de protección para menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social. En este informe anual se da cuenta del seguimiento de algunas cuestiones tratadas y de las recomendaciones formuladas a las distintas administraciones. Puede concluirse que, a raíz de este trabajo temático, se ha extendido el interés de la sociedad y de las propias administraciones por verificar y coordinar los esfuerzos para atender a este colectivo de menores, dado que la situación hasta ahora no había sido tratada adecuadamente, como muestra el hecho de haber detectado un número alto de deficiencias en muchos centros, no en todos, aquejados por lo general de una insuficiente vigilancia por parte de los poderes públicos últimos responsables de la salud y el bienestar de las personas bajo su tutela. Algunas situaciones verdaderamente trágicas, que han podido incluso conducir a situaciones de intento o comisión de suicidio por parte de algunos de los jóvenes residentes en los centros, han puesto de manifiesto más aún la extraordinaria necesidad de coordinar todas las medidas administrativas y de regular de forma general y proporcionada el marco de funcionamiento de estos centros de protección.

Otros centros, los que acogen en residencia a las personas con distintos grados de discapacidad psíquica, han sido objeto también de seguimiento a lo largo de 2009, en concreto con relación a los recursos

humanos y a la calidad de la atención prestada en los situados en la Comunidad de Madrid. En general, estas investigaciones, como las anteriores referidas a los menores con dificultades sociales, dan idea de la imperiosa necesidad de que las administraciones asuman una cualificada responsabilidad con respecto a aquellos colectivos de nuestra sociedad muy especialmente vulnerables.

La puesta en marcha de la atención a la dependencia en consonancia con la nueva ley, por otro lado, no admite ya más demoras y, de las muchas quejas recibidas en 2009, destaca la asombrosa acumulación de retrasos en los procedimientos de reconocimiento, de aprobación de los programas individuales de atención y, no digamos ya, de realización efectiva de las prestaciones. Muchos expedientes superan de largo los dos años desde la inicial solicitud de las personas dependientes o sus familias sin que las administraciones hayan mostrado la debida diligencia por hacer efectivos sus derechos, destacando por sus retrasos algunas comunidades autónomas de mayor tamaño como la valenciana o la madrileña.

En relación con la Administración laboral, ya hubo ocasión de destacar en el ejercicio anterior la acusada elevación del número de quejas por los problemas en la tramitación de las prestaciones por desempleo, como efecto directo del dramático incremento en el número de parados debido a la crisis económica. Ese incremento ha continuado y, en consecuencia, han aumentado las investigaciones de queja referidas a las oficinas de empleo y a las medidas y programas de fomento del empleo y colocación. Por otro lado, la necesidad de mejorar la respuesta para paliar las dificultades de los trabajadores en paro y de las personas que buscan una nueva ocupación, debe también coordinarse con los objetivos ya consolidados de lograr una cada vez mayor conciliación de la vida familiar y laboral y una mejor calidad de los puestos de trabajo, dada la situación planteada en muchas quejas sobre la aplicación defectuosa de las normas de conciliación y de contratación.

2.8. Hacienda pública y actividad económica general

Las quejas ciudadanas por la gestión de los impuestos y las exacciones tributarias han continuado incrementándose durante 2009, incidiendo especialmente en cuestiones como la insuficiente información, las disfunciones en la atención a la presentación de liquidaciones del impuesto sobre la renta de las personas físicas o la disconformidad por la subida de algunas obligaciones. Sobre esto último, destacan las quejas referidas a la subida en las cuotas a pagar por el impuesto sobre bienes inmuebles. Con relación a este impuesto, además, ha de recordarse la conveniencia de introducir beneficios para los obligados tributarios mayores de 65 años y beneficiarios de rentas mínimas cuyo único patrimonio es la vivienda habitual en propiedad, recomendación que ya fue planteada en 2008 por el Defensor del Pueblo aunque aún no ha sido aceptada por el Gobierno.

Por otro lado, en el difícil contexto económico en que nos encontramos, ha de redoblarse la exigencia hacia las entidades financieras, protagonistas de la actividad económica general y responsables en particular de muchos de los problemas que, por extensión, afectan ahora a los ciudadanos y las familias en todo el mundo. Así, por ejemplo, durante el año 2009 se han seguido varias investigaciones con el Banco de España tratando de que la autoridad financiera del país recuerde a estas entidades su deber de ajustarse, en primer lugar, a la normativa específica y, en segundo lugar, a los principios de equidad imprescindibles para legitimar su importante papel social. La inclusión o aplicación de cláusulas abusivas en los contratos de préstamo hipotecario, sin ir más lejos, deben ser, en todo caso, estrechamente supervisadas, dada en particular la excepcionalidad de las circunstancias que se están produciendo.

En otro orden de asuntos, los cambios producidos en los últimos años en la organización del suministro eléctrico y, en concreto, en la gestión de las tarifas eléctricas domésticas, han dado lugar a la introducción del bono social como mecanismo adicional de protección para colectivos vulnerables de la población. Las quejas ciudadanas, en este sentido, vienen referidas a los problemas para la tramitación de esta figura bonificada con las compañías eléctricas, y a determinados casos como los referidos a los beneficiarios de pensión a favor de familiares o de pensiones de orfandad que, cumpliendo objetivamente los requisitos, no están amparados por la regulación.

2.9. Transportes y comunicaciones

En materia de transporte, en el año 2009 se han seguido varias investigaciones por las disfunciones en el transporte marítimo, en particular, en los servicios ofrecidos entre Ceuta y Algeciras. Ciertamente, los requerimientos de información planteados fueron contestados por la autoridad competente aclarando que la suspensión y cancelación de servicios que se han producido recientemente han sido debidas a causas de fuerza mayor, bien sea por las condiciones meteorológicas adversas o por averías o varadas de los buques.

Las disfunciones en los servicios de la aviación civil están presentes todos los años en los resultados de este informe, sea referido a los problemas en los aeropuertos o las situaciones de conflicto entre los ciudadanos-pasajeros y las compañías aéreas. Tratándose la navegación aérea de una actividad verdaderamente compleja, el Defensor del Pueblo comprende que la generalización en el uso de este transporte acarrea inevitablemente un mayor riesgo de que se produzcan situaciones indeseadas. Pero ese mayor riesgo debe ser también comprendido y asumido, en primer lugar, por aquellos que ejercen la autoridad administrativa en este sector y, de forma mediata, también por las

compañías que prestan un servicio que, por sus características estratégicas, debe ofrecerse con las máximas garantías.

La gestión de las telecomunicaciones es también, desde hace varios años, motivo de inquietud y malestar entre los ciudadanos. Las comunicaciones telemáticas se han incorporado masivamente a la vida cotidiana de las personas y muchas actividades dependen cada vez más de su desarrollo. Esta Institución ha venido planteando reiteradamente la necesidad de incluir la banda ancha de conexión a Internet en el concepto de servicio universal de las telecomunicaciones. Los últimos acuerdos, a nivel nacional y europeo, pueden dar ya solución a este problema, siendo necesario ahora garantizar la efectiva materialización de este derecho de acceso universal.

2.10. Medio ambiente, urbanismo y vivienda

En materia medioambiental la Institución ha de seguir insistiendo en la necesidad de respetar y cumplir la normativa que regula el derecho de acceso a la información ambiental. Las causas de denegación deben interpretarse de manera restrictiva, ponderando en cada caso la relevancia de la divulgación de una información determinada con el interés atendido al denegarla. Ante una solicitud de información ambiental que no obre en poder de una administración o autoridad pública, ésta debe siempre, salvo imposibilidad debidamente justificada, remitirla a la autoridad o autoridades públicas que la posean, dando cuenta de ello al solicitante. Ese correcto proceder, en muchas de las quejas que se siguen tramitando, no es, lamentablemente, la tónica seguida por muchas administraciones competentes en la materia.

Por otro lado, como ya se insistió en anteriores informes, el Defensor del Pueblo ha de recordar a las administraciones, en demasiadas ocasiones, que el deber de promover un medio ambiente adecuado es una

tarea de todos los poderes públicos y, por tanto, de todas las unidades y dependencias que trabajan en cada nivel de la Administración. La existencia generalizada de departamentos encargados de estudiar y aprobar los estudios de calidad medioambiental no obsta al deber de los demás departamentos, responsables del desarrollo de los proyectos que alteran el medio físico, de cumplir escrupulosamente con la normativa básica de protección del medio ambiente. El uso de la división competencial entre departamentos, como excusa para eludir los deberes en esta materia que regula el derecho constitucional al medio ambiente, denota una actitud irregular y contraria a los principios de nuestro ordenamiento jurídico.

En otro orden de asuntos, son muchas también las investigaciones de queja referidas a la contaminación acústica a lo largo de todo el territorio nacional. Los problemas en las zonas de influencia de los aeropuertos y, de menor entidad aunque con un fuerte impacto en la convivencia ciudadana, los conflictos en el interior de los pueblos y ciudades derivados de una actitud permisiva de las autoridades frente al ruido continúan siendo dos aspectos de mucha preocupación para los ciudadanos y, por tanto, para esta Institución. Que nuestro país sea internacionalmente reconocido como un país extremadamente ruidoso debiera ser motivo de una gran preocupación para todos los que ejercen labores de responsabilidad pública y, en este sentido, la vigencia de una normativa apropiada no garantiza los derechos de las personas sin el trabajo comprometido de todos, alcaldes, responsables autonómicos y la propia Administración del Estado.

Finalizado, prácticamente, a lo largo del año 2009, el informe monográfico sobre la gestión del agua y el impacto de ésta en la ordenación territorial , el mismo fue presentado a principios de 2010, por lo que en este informe corresponde remitir a sus contenidos específicos, tratándose de una cuestión central en la evaluación del desarrollo general de España.

Con relación a las cuestiones de urbanismo y vivienda, además de las precisiones incluidas en el cuerpo de este informe, ha de ser traída a este capítulo final la tramitación de muchas quejas por las disfunciones en la gestión de la ayuda a los jóvenes para incentivar su emancipación y el alquiler de vivienda para ellos. Asimismo, hay que recordar que la necesaria revitalización del sector de la vivienda en España debe planificarse de acuerdo con un objetivo de sostenibilidad en el largo plazo y, por consiguiente, deben coordinarse las distintas clases de decisiones, en los tres niveles de la Administración, para hacer efectivo ese objetivo en la garantía del derecho ciudadano a una vivienda digna y adecuada a sus necesidades más elementales.

2.11. Personal de las Administraciones públicas

Los efectos de la grave recesión económica que ahora vivimos se hacen notar, naturalmente, en las quejas y en la labor de supervisión que debe llevar a cabo la Institución con respecto a la función pública. Miles de ciudadanos, ante un panorama laboral muy difícil, optan por competir en los procesos de selección para el empleo público. En consecuencia, teniendo en cuenta además la necesidad de las administraciones de restringir la oferta para equilibrar sus presupuestos, las disfunciones en los procesos de selección pueden ocasionar más amplios perjuicios. Por ello, el Defensor del Pueblo indaga ante cada una de estas disfunciones para convencer a los responsables públicos de la necesidad de ajustar escrupulosamente todos los procedimientos a la normativa vigente, respetando de manera estricta los derechos fundamentales de los aspirantes y los principios de equidad y buena administración, así como los generales de mérito y capacidad que caracterizan este proceso.

Además de las quejas referidas al acceso a la función pública, los problemas relacionados con el desarrollo de la actividad administrativa

como la conciliación de la vida familiar y profesional, la movilidad, el acoso laboral y la violencia contra los profesionales sanitarios y docentes, han sido en 2009 motivo frecuente de reclamación, al igual que la selección de personal laboral al servicio de las administraciones públicas. La Ley de la Carrera Militar y la necesidad de regular los derechos fundamentales y las libertades públicas en las Fuerzas Armadas también han suscitado numerosas quejas. Sobre esto último, durante el año objeto de este Informe cientos de militares han trasladado su preocupación por la ausencia de dicho marco legal regulador, preocupación que comparte plenamente el Defensor del Pueblo.

Otras cuestiones de suma importancia para miles de ciudadanos empleados en las administraciones han sido también objeto de seguimiento por parte del Defensor del Pueblo, como las referidas, por ejemplo, a la equiparación de los regímenes de clases pasivas y general de la seguridad social en materia de atención farmacéutica, la unificación de las escalas en el cuerpo de instituciones penitenciarias o la aplicación de varios contenidos del Estatuto Básico del Empleado Público al personal que presta servicios para la Administración de Justicia.