

Defensor del Pueblo
Enero-junio
2017



DEFENSOR
DEL PUEBLO



Defensor del Pueblo
Enero-junio 2017

Madrid, 30 de junio de 2017

Sumario

| | |
|--|----|
| Presentación..... | 5 |
| I Datos estadísticos..... | 9 |
| II Contenidos destacados de la gestión del Defensor del Pueblo. Enero-junio 2017..... | 13 |
| III Informes y estudios..... | 41 |
| 1. Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP)..... | 43 |
| 2. Estudio sobre la situación de las personas con enfermedad celíaca en España..... | 44 |
| 3. Estudio sobre protección de los consumidores vulnerables en materia de energía eléctrica..... | 48 |
| 4. Las contenciones mecánicas en centros de privación de libertad: Guía de buenas prácticas y recomendaciones..... | 51 |

PRESENTACIÓN

La práctica de realizar informes semestrales, iniciada en 2013, para dar cuenta ante las Cortes Generales y ante la opinión pública del trabajo habitual, y en ocasiones extraordinario, que hace la institución del Defensor del Pueblo, ha resultado positivo.

El informar con transparencia sobre todas nuestras actuaciones, sobre la organización y datos de la propia institución así como sobre el uso del dinero público ha sido objetivo fundamental, también durante el año 2017. El presupuesto apenas ha variado desde 2012, cuando se hicieron los ajustes que las difíciles circunstancias económicas requerían de todos, y muy especialmente de las administraciones públicas que debían dar ejemplo (<https://www.defensordelpueblo.es/transparencia/sobre-la-transparencia/>).

Estos informes permiten con regularidad un seguimiento y una valoración por la comisión parlamentaria correspondiente y por los ciudadanos que pueden obtener, además, toda la información requerida en la **página web del Defensor**: <https://www.defensordelpueblo.es/>; también hacen posible observar cuáles han sido los asuntos de mayor trascendencia y su resultado final, así como valorar si requieren más atención en un futuro próximo.

Y para la propia institución son un instrumento para mantener la eficacia debida, y un aliciente para dar la máxima agilidad al trabajo: evaluar el aumento del número de actuaciones efectuadas y de recomendaciones, conocer el número de personas que se interesan por los informes y por las iniciativas destacadas; valorar el interés de las noticias mostradas o de la documentación ofrecida, así como analizar las respuestas

de todas las administraciones, y hacerlo de modo comparativo con el semestre anterior.

Los tiempos empleados por el Defensor del Pueblo (<https://www.defensordelpueblo.es/transparencia/informacion-institucional-y-organizativa/tiempos-medios-de-respuesta/>) en sus respuestas y actuaciones, y las de las administraciones adquieren gran importancia. También lo son los porcentajes de aceptación o de rechazo por parte de las administraciones. **En el año 2016 se ha alcanzado un porcentaje de un 82% de aceptaciones sobre las recomendaciones efectuadas; mientras que en el 2012 el porcentaje fue un 70%** (<https://www.defensordelpueblo.es/transparencia/resoluciones-por-administraciones/>).

El haber mejorado tiempos, respuestas, información a los ciudadanos; el haber logrado mayor número de aceptaciones de las administraciones es, seguramente, el resultado de una mayor insistencia, de explicaciones claramente expresadas y mejor documentadas, y, desde luego, el hecho de poner en conocimiento todos los datos ante las Cortes Generales cada seis meses, en lugar de una vez al año, anima a todos a un mayor compromiso y esfuerzo.

Las respuestas recibidas (muchas están, a día de hoy, en tramitación) a la mayoría de los requerimientos expresados a lo largo de este informe han sido, como queda dicho, favorables. Nos gustaría lograr aún mucho más.

Agradecemos la colaboración de todas las administraciones y organismos que procuran resolver las situaciones o hechos que afectan a aquellos ciudadanos que se dirigen a las mismas, a través del Defensor del Pueblo.

Estos seis meses, enero-junio 2017, se han centrado, muy especialmente, en la situación y circunstancias de personas que solicitan asilo, protección, acogida o que se encuentran en situación no regular, así como en los menores no documentados que están o llegan a España. La situación de todas estas personas es absolutamente lamentable como hemos comprobado en visitas a centros de estancia temporal, centros de internamiento, centros de acogida y campos de refugiados en España y en el exterior. La práctica totalidad de todas ellas llegan sin documentación alguna, y vienen verdaderamente agotados. Los viajes, las travesías, han sido largos y dramáticos. Y se puede deducir que muchas mujeres son víctimas de trata de seres humanos y que han contraído grandes deudas, lo que les induce a la prostitución, como único medio de vida.

La política común de la UE es imprescindible en esta materia para ordenar y agilizar la reubicación y el reasentamiento de aquellos que llegan a Europa en busca de refugio o de una vida mejor.

También los problemas de personas con enfermedades graves o que requieren atención o dietas especiales, han centrado nuestras actuaciones.

Debemos llamar la atención hacia la situación de **las personas mayores o menores que tienen alguna discapacidad y muy especialmente cuando es severa**. En momentos en que la recuperación económica parece ser un hecho, y que las administraciones no tienen que congelar o suprimir partidas presupuestarias, es preciso fijar la atención en estas personas, en las necesidades de los centros donde son atendidas así como en las ONG que colaboran para hacer sus vidas más llevaderas.

Los cuestionarios y preguntas formuladas, vía página web, iniciadas por primera vez en 2016, han sido instrumentos de utilidad para conocer la opinión de miles de personas sobre asuntos tales como **las personas con enfermedad celiaca, satisfacción de inicio del curso escolar 2016-2017, barreras arquitectónicas, cesión de créditos hipotecarios y transparencia en las comunicaciones con las administraciones públicas**. Y nos han permitido formular recomendaciones a las administraciones con conocimiento más preciso para exponer sus problemas y tratar de resolverlos.

El número de quejas recibidas en el primer semestre de 2017, 11.500, supera el número del mismo semestre del año anterior (8.970). Muy posiblemente el hecho de haber simplificado y difundido el modo de presentación de quejas, incluida la app del teléfono móvil, ha facilitado la comunicación con la institución; **el llegar a mayor número de personas y hacer más sencilla la relación entre el ciudadano y el defensor ha sido uno de nuestros grandes objetivos**.

El número de visitas realizadas en calidad de **Mecanismo para la Prevención de la Tortura hasta finales de junio de 2017, 56**, permite pensar que a lo largo todo este año se mantendrá el número de las realizadas el año anterior (101), y que la **Guía de buenas prácticas** para el empleo de sujeciones mecánicas, distribuida en 81 centros de privación de libertad, será de interés para la observancia de los derechos de los internos. Además, se ha producido la renovación parcial, del **Consejo Asesor (profesionales que asisten al MNP)**, mediante convocatoria en el BOE.

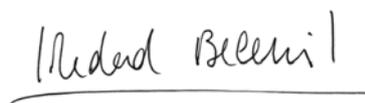
En las primeras páginas de este resumen semestral se insertan todos **los gráficos relativos a las actuaciones y hechos mencionados, así como el número de visitas a la página web y la relación de aquellos asuntos más destacados, bien por su importancia o por el número de personas afectadas.** Para esta institución la queja de una sola persona merece toda la atención, pues detrás de ella hay alguien que necesita ayuda o cree que su derecho ha sido vulnerado.

Asociaciones, fundaciones, ONG y personas expertas en distintas materias han prestado un servicio muy importante al Defensor, y se lo agradecemos profundamente. También las asociaciones de víctimas de terrorismo, de personas con discapacidad, de pacientes de diversas enfermedades, de consumidores o de afectados por accidentes nos han prestado una gran asistencia para conocer mejor los problemas. **La lista de entidades ciudadanas y personas que han colaborado con el Defensor del Pueblo es muy larga, muy generosa y queremos darles las gracias, y seguir contando con ellos ahora y en el futuro.**

Esperamos que este informe parcial, terminado a finales de junio de 2017, contribuya a los fines de la institución del Defensor del Pueblo, como establece la Constitución, así como al aprecio de los ciudadanos hacia la misma por el servicio que presta.

Este es el último informe que suscribo en mi condición de defensora pues mi mandato llega a su término el día 21 de julio, de acuerdo con lo que establece la ley orgánica que regula la institución del Defensor del Pueblo. Ha sido un honor muy grande haber podido intentar desarrollar esta función, solo condicionada por mi propia capacidad. No tengo ni una sola queja que hacer, al contrario, es mucho lo que tengo que agradecer.

Madrid, 30 de junio de 2017



Soledad Becerril
DEFENSORA DEL PUEBLO

www.defensordelpueblo.es

|

Datos estadísticos

**Número de quejas, actuaciones de oficio y solicitudes de recurso
ante el Tribunal Constitucional. Enero-junio 2017**

| | 2017 |
|---|---------------|
| Quejas | 11.500 |
| Actuaciones de oficio | 445 |
| Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional | 16 |
| TOTAL | 11.961 |

Resoluciones formuladas. Enero-junio 2017

| RESOLUCIONES | Aceptadas | Rechazadas | Sin contestar | En trámite | Total |
|----------------------------------|------------------|-------------------|----------------------|-------------------|--------------|
| Recomendaciones | 98 | 21 | 192 | 261 | 572 |
| Sugerencias | 197 | 44 | 103 | 257 | 601 |
| Recordatorios de deberes legales | | | | | 209 |
| Advertencias | | | | | 1 |
| TOTAL | 295 | 65 | 295 | 518 | 1.383 |

Áreas de actuación. Enero-junio 2017

| ÁREAS DE ACTUACIÓN | Quejas | Actuaciones de oficio | Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional | Total |
|---------------------------------|---------------|-----------------------|---|---------------|
| Actividad económica | 621 | 10 | 2 | 633 |
| Administración de justicia | 975 | 30 | 4 | 1.009 |
| Administración local | 198 | | | 198 |
| Asuntos de interior | 629 | 35 | | 664 |
| Centros penitenciarios | 314 | 33 | | 347 |
| Cultura y otros ámbitos | 227 | | 1 | 228 |
| Educación | 646 | 29 | 1 | 676 |
| Empleo y seguridad social | 674 | 3 | 1 | 678 |
| Función y empleo públicos | 3.709 | 11 | 2 | 3.722 |
| Igualdad de trato | 49 | 1 | | 50 |
| Impuestos | 637 | 47 | 1 | 685 |
| Medio ambiente | 272 | 24 | 3 | 299 |
| Migraciones | 421 | 8 | | 429 |
| Política social | 408 | 69 | | 477 |
| Prevención de la tortura | | 64 | | 64 |
| Sanidad | 272 | 33 | | 305 |
| Servicios públicos y esenciales | 480 | 9 | | 489 |
| Urbanismo | 228 | 3 | | 231 |
| Vivienda | 192 | 4 | | 196 |
| En estudio | 548 | 32 | 1 | 581 |
| TOTAL | 11.500 | 445 | 16 | 11.961 |

II

Contenidos destacados de la gestión del Defensor del Pueblo. Enero-junio 2017

Actividad económica

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|--|---|
| <p>Recomendación</p> <p>Claridad de la factura eléctrica</p> | <p>Se recomienda a la Secretaría de Estado de Energía que explique a los usuarios con claridad los diferentes conceptos que integran la factura eléctrica. Actualmente hay costes regulados sobre cuya composición no se está informando de manera clara y comprensible para un ciudadano medio.</p> | <p>Secretaría de Estado de Energía</p> |
| <p>Recomendación</p> <p>Requisitos de los aplazamientos y fraccionamientos</p> | <p>En muchos casos, el ciudadano, a pesar de tener la intención de solventar sus deudas, no puede hacer frente al cumplimiento de las obligaciones fiscales por las condiciones del aplazamiento/fraccionamiento concedido, o porque las cuotas son tan altas que le impiden satisfacer sus necesidades básicas y familiares. La ley dispone que el sistema tributario debe basarse en la capacidad económica de las personas obligadas a satisfacer los tributos. La capacidad económica –de acuerdo con lo manifestado por el Tribunal Constitucional– debe reflejar una verdadera capacidad de pago.</p> <p>Se recomienda la aplicación de Ley General Tributaria de manera que permita atender a las circunstancias concretas de cada supuesto e impida que se produzcan situaciones injustas.</p> | <p>Agencia Estatal de Administración Tributaria</p> |
| <p>Recomendación</p> <p>Servicio de cita previa en la campaña de la Renta</p> | <p>Optimización de los recursos humanos y tecnológicos en el periodo de campaña de Renta. Muchos ciudadanos desconocen los convenios de colaboración y servicios de ayuda prestados por otras administraciones y demás entidades que resultan útiles en estas circunstancias.</p> <p>La carta de servicios pondera una serie de principios, como la atención personalizada, la información clara y precisa, prestación de los servicios por personal especializado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios prestados de acuerdo con lo expresado en su carta de servicios a nivel nacional y autonómico. 2. Difundir los servicios de ayuda prestados por la | <p>Agencia Estatal de Administración Tributaria</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|---|
| | <p>Consejería de Administraciones Públicas y Hacienda del Gobierno de Castilla La Mancha, Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma y otras entidades que presten servicios de colaboración.</p> | |
| <p>Recomendación</p> <p>Dificultades de las personas con discapacidad visual para cumplir con sus obligaciones fiscales</p> | <p>Eliminación de las desventajas que se encuentran las personas con discapacidad al cumplir sus obligaciones fiscales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer accesible la web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para que las personas con discapacidad puedan cumplir con sus obligaciones fiscales y especialmente para las personas ciegas o con alguna discapacidad visual. 2. Desplazar a las sedes de las Asociaciones de personas con discapacidad en los periodos de presentación voluntaria de los impuestos, personal de esa Agencia para prestar asistencia en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias a las personas que lo demanden. 3. Implantar, de acuerdo a lo previsto en el artículo 7 de la ORDEN PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, el sistema de ventanilla única de servicios para evitar desplazamientos y facilitar la realización de gestiones administrativas. | <p>Agencia Estatal de Administración Tributaria</p> |
| <p>Recomendación</p> <p>Ganancias patrimoniales exentas en IRPF</p> | <p>La disolución de la sociedad de gananciales o a la disolución de un condominio produce un cambio patrimonial susceptible de imposición solo cuando se atribuya a uno de los cónyuges bienes que superen en valor su cuota de propiedad. En casi todos los casos no existe ganancia alguna por hacerse una división ajustada.</p> <p>Se recomienda incluir una nueva casilla en la declaración del IRPF, a fin de que los contribuyentes puedan declarar a título informativo la existencia de una división de la sociedad de gananciales o de condominio para evitar ser sancionados por la Administración.</p> | <p>Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|---|
| <p>Recomendación</p> <p>Concepto de vivienda habitual en casos de divorcio</p> | <p>Los contribuyentes divorciados o separados judicialmente, cuando transmiten la vivienda habitual en la que convivían y quieren aplicar la exención por reinversión en vivienda habitual al adquirir su nueva residencia habitual, encuentran serias dificultades para aplicar la normativa de IRPF.</p> <p>En ocasiones, el cónyuge que sigue residiendo en la vivienda, con o sin hijos comunes, se niega a su venta, o bien dilata en el tiempo la liquidación de la sociedad de gananciales.</p> <p>En algunos casos los Tribunales de Justicia atribuyen el uso y disfrute del domicilio familiar a uno de los cónyuges y a sus hijos, lo que impide que se pueda proceder a la venta de la vivienda.</p> <p>Se recomendó modificar la normativa reguladora del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de tal forma que se establezca una excepción en el cómputo del plazo de los dos años previstos para aplicar la exención por reinversión en vivienda habitual, en los casos en los que se haya dejado de residir en el inmueble por causa de divorcio o separación judicial.</p> | <p>Secretaría de Estado de Hacienda</p> |
| <p>Recomendación</p> <p>Pobreza energética</p> | <p>Se había realizado en 2017 una actuación de oficio para formular y reiterar recomendaciones para la protección de los consumidores vulnerables en materia de energía eléctrica. Se tuvieron en cuenta el contenido y las conclusiones alcanzadas en la Jornada bajo el lema <i>Medidas para la Protección de los Consumidores Vulnerables en Materia de Energía Eléctrica</i>, celebrada en la Sede del Defensor del Pueblo el 29 de marzo de 2017.</p> <p>Con la aprobación del Real Decreto Ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica, se inicia el proceso para la aprobación de una modificación de la regulación del bono social eléctrico y el establecimiento de medidas para evitar el corte de suministro eléctrico por impago, a los consumidores vulnerables que se determinen.</p> <p>Se recomendó:</p> | <p>Secretaría de Estado de Energía</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|-----------|---|----------------|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir un concepto de consumidor vulnerable de acuerdo con criterios de renta del consumidor. 2. Modular el umbral de renta de conformidad con las circunstancias personales, siempre que estén debidamente justificadas y no supongan discriminación. 3. Estudiar la posibilidad de reducir la parte fija de la factura eléctrica de manera que se incentive el ahorro. 4. Crear un sistema de acreditación de la condición de consumidor vulnerable sencillo, ágil y eficaz. 5. Dar publicidad suficiente a los requisitos para acceder al bono social de manera que llegue al conocimiento de las personas afectadas. 6. Establecer un procedimiento de impugnación en caso de denegación del derecho al bono social. 7. Prever la coordinación administrativa necesaria en el procedimiento de acreditación de consumidor vulnerable y reconocimiento del derecho al bono social, así como un sistema idóneo de comunicación con las empresas. 8. Introducir entre las medidas de protección contra el corte de suministro a los consumidores vulnerables a aquellos que estén acogidos al mercado libre. 9. Añadir entre las medidas de protección contra el corte de suministro a los consumidores vulnerables a aquellos provenientes de impagos de deudas procedentes de una refacturación por supuesto fraude. 10. Incluir entre las medidas de protección contra el corte de suministro disposiciones que tengan en cuenta la necesidad de proteger a los niños, ancianos y personas con discapacidad. 11. Establecer un órgano de cooperación interadministrativa, que se reúna con carácter periódico para abordar soluciones a los problemas que se planteen en la aplicación de las nuevas medidas. | |

Administración de justicia

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|---|
| <p>Recomendación</p> <p>Puntos de encuentro familiar en la Comunidad de Madrid</p> | <p>La insuficiente dotación del servicio público que constituyen los Puntos de Encuentro Familiar debe ser remediada aumentando los recursos disponibles.</p> <p>Se recomendó adoptar las medidas oportunas para aumentar el número de recursos disponibles en la Comunidad de Madrid, a fin de dar servicio a todas las familias que precisan de un Punto de Encuentro para poder ejercer un régimen de visitas.</p> | <p>Instituto Madrileño de la Familia y el Menor</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Informaciones reservadas</p> | <p>El objetivo de estas recomendaciones es la mejora del régimen jurídico de las informaciones reservadas en el Cuerpo Nacional de Policía y, en particular, la garantía de dar audiencia al ciudadano denunciante.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documentar todas las actuaciones y trámites de las informaciones reservadas, lo que incluye al acuerdo de incoación, las pruebas que se practiquen y la resolución que se adopte. También debe darse audiencia al denunciante y motivar la decisión de incoar o no el correspondiente procedimiento sancionador. 2. Tramitar en el plazo de un mes desde que la falta se hubiese cometido todas las informaciones reservadas, de manera que antes de que finalice dicho plazo se haya acordado, si procede, la incoación del correspondiente procedimiento sancionador, para evitar la prescripción de las faltas. 3. Incoar en el plazo de un mes desde que la falta se hubiese cometido el correspondiente procedimiento sancionador en todos aquellos casos en los que no resulte posible tramitar en dicho plazo una información reservada, lo que evitaría la prescripción de las faltas. | <p>Dirección General de la Policía</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|--|--|
| <p>Recomendaciones</p> <p>Delito de usurpación de inmuebles</p> | <p>Ante el delito de usurpación de inmuebles se recomendó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar en consideración las conclusiones de la Fiscalía General del Estado en el informe elaborado en relación al marco normativo que regula el delito de usurpación de inmuebles del artículo 245 del Código Penal, de tal forma que se dé respuesta a la existencia de las diversas tipologías de los delitos de usurpación de un bien inmueble. 2. Prever los cauces adecuados para la adopción de medidas de carácter cautelar que restituyan al titular del inmueble la posesión y disfrute urgente del mismo, mediante la tramitación de un procedimiento judicial rápido. 3. Mejorar la respuesta penal y procesal frente a la usurpación de inmuebles. | <p>Ministerio de Justicia</p> |
| <p>Actuación de oficio</p> <p>«Bebés robados»</p> | <p>El Defensor del Pueblo tramitó en entre 2011 y 2013 algo más de 300 quejas de familias que solicitaban la investigación del paradero de los recién nacidos sustraídos en centros hospitalarios y maternidades, en los años 1940 - 1990. Las familias afectadas siguen demandando ayuda de los poderes públicos ante las dificultades que les impiden avanzar en el esclarecimiento de las sustracciones ilícitas de las que fueron víctimas.</p> <p>Una de las mayores dificultades con la que se encuentran las familias es el acceso a los datos de archivos y registros de hospitales y maternidades, públicos y privados, faltando en muchos casos los soportes físicos de la documentación (en otros, hay páginas arrancadas, archivos restringidos, o datos tachados).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Los Parlamentos de algunas comunidades autónomas han aprobado, por unanimidad, medidas de apoyo a las familias afectadas (como, por ejemplo, facilitar el acceso a los archivos y registros de hospitales y maternidades, el acceso a los libros y expedientes de adopciones de las Juntas Provinciales de Protección de Menores, y solicitar a las empresas que custodian la documentación antigua de hospitales públicos que entreguen la documentación a los órganos | <p>Comunidades autónomas, Secretaría de Estado de Justicia y Fiscalía General del Estado</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|-----------|---|----------------|
| | <p>jurisdiccionales, entre otras).</p> <p>El Defensor del Pueblo se ha dirigido a todas las Comunidades Autónomas a los efectos de que detallen las medidas puestas en marcha hasta el momento.</p> <p>3. El Congreso de los Diputados aprobó, por unanimidad, el día 5 de abril de 2016, una Proposición No de Ley (PNL), para la investigación de la sustracción de recién nacidos. Dada la brevedad de la anterior legislatura, muchos de los acuerdos parlamentarios adoptados no tuvieron la continuidad que cabría esperar.</p> <p>El Defensor del Pueblo se ha dirigido a la Secretaría de Estado de Justicia y a la Fiscalía General del Estado, al objeto de conocer los avances que se han producido en la investigación de los casos y las nuevas medidas que se hubieran adoptado al efecto.</p> <p>4. Los Poderes públicos están obligados a dar una respuesta legal a las víctimas y hacer un esfuerzo, en el marco de sus competencias, para esclarecer los hechos denunciados; así como darles todo el apoyo necesario para paliar la angustia que les produce el hecho de no poder conocer a su familia biológica.</p> | |

Administración local

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|-------------------------------|
| <p>Quejas</p> <p>Acceso a la información por parte de los concejales</p> | <p>Se constata a través de varias quejas que algunos alcaldes hacen una interpretación subjetiva de la legalidad y obstaculizan que los concejales de la oposición puedan desempeñar adecuadamente las funciones inherentes del cargo para el que han sido elegidos, ya que no pueden ver y examinar determinados documentos que precisan para luego poder pronunciarse sobre los asuntos a tratar. Algunos alcaldes hacen un uso partidista de los medios materiales municipales y desarrollan una</p> | <p>Diversos ayuntamientos</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|------------------------|
| | actuación administrativa influenciada por una enemistad personal que roza la arbitrariedad. | |
| Quejas Documentación necesaria par el empadronamiento de extranjeros | Los ayuntamientos solamente deben comprobar que son acordes con la realidad los datos que figuran en las hojas de empadronamiento, por lo que deben pedir a los extranjeros idénticos documentos o pruebas que a los nacionales sin que tenga que tenga incidencia la situación legal en que se encuentren en España. | Diversos ayuntamientos |
| Quejas Tramitación expedientes de responsabilidad patrimonial | En muchas ocasiones no se respetan los plazos establecidos, al ser poco habitual que se reconozca la existencia de la responsabilidad patrimonial administrativa y, por tanto, que se indemnicen a los ciudadanos por el daño o perjuicio sufrido. Cada vez se aumentan más los requisitos probatorios para demostrar la existencia de la relación causa-efecto. La evolución de esta práctica administrativa, se ha producido de forma paralela a la insuficiencia de medidas económicas producida en todas las administraciones como consecuencia de la crisis. | Diversos ayuntamientos |

Asuntos de interior

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|--|
| Recomendación Garantías en la práctica de pruebas radiológicas en aeropuertos | Impartir instrucciones para que en todas las actuaciones en las que se proceda a la práctica de pruebas radiológicas a requerimiento de los funcionarios de la Policía Nacional adscritos al Grupo de Estupefacientes de Aeropuertos, se deje constancia escrita de la diligencia practicada, de sus causas, del consentimiento informado y de la identidad del agente que la adoptó. | Comisaría General de Extranjería y Fronteras |

Aviación civil

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|--|
| <p>Queja</p> <p>Afectados del Vuelo JK5022</p> | <p>Compareció la Asociación de afectados del vuelo JK5022 (accidente acaecido en el Aeropuerto de Madrid-Barajas el 20 de agosto de 2008, en el que fallecieron 154 personas y 18 resultaron heridas).</p> <p>Se solicitó informe sobre las posibilidades de acceso efectivo por las víctimas y sus familiares a la totalidad del expediente –con todos sus documentos, dada la relevancia que puede tener esta documentación para la mejor defensa de los derechos de las víctimas, actualmente circunscrita al orden civil.</p> | <p>Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, Ministerio de Fomento</p> |

Centros penitenciarios

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|---|
| <p>Recomendación</p> <p>Información a familiares y allegados de la enfermedad de un interno</p> | <p>Se trata de procurar que se comunique a los allegados de internos en centros penitenciarios la situación de enfermedad grave, aun cuando no conlleve ingreso hospitalario.</p> <p>Se recomendó redactar una nueva normativa interna sobre información a familiares y allegados de la situación de enfermedad grave de un interno en prisión en plena conformidad con el artículo 216 del Reglamento Penitenciario.</p> | <p>Secretaría General de Instituciones Penitenciarias</p> |

Educación

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|--|
| <p>Queja</p> <p>Construcción de nuevos centros educativos</p> | <p>La ejecución escalonada de obras de construcción de nuevos centros educativos se realizan en periodos lectivos. Pospone a las últimas fases la construcción de espacios de uso común sin los que, en consecuencia, deben funcionar los centros durante varios cursos, pese a su carácter preceptivo</p> | <p>Comunidad de Madrid</p> |
| <p>Queja</p> <p>Calidad de las aulas prefabricadas</p> | <p>Pese a las actuaciones de mantenimiento y mejora de las aulas prefabricadas, ejecutadas por la empresa a la que fueron arrendadas y a los resultados positivos de la supervisión técnica de su instalación eléctrica, la Conselleria de Educación informó que, a raíz de la intervención de esta institución, puso de manifiesto la inadecuación del entorno en el que se habían ubicado. Se informó a los padres de la decisión de escolarizar a los alumnos del colegio en distintos centros educativos de la localidad hasta que estén disponibles las nuevas instalaciones programadas</p> | <p>Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Acceso a los exámenes</p> | <p>Los centros docentes entienden en ocasiones que los padres no pueden obtener copia de los documentos académicos, al no contemplarse de forma expresa esta facultad en las normas educativas.</p> <p>Por ello, se ha decidido instar la remisión de instrucciones a los centros, en las que se recuerde a sus órganos de gobierno el derecho de acceso a los documentos obrantes en los expedientes en los que se tenga la condición de interesados</p> | <p>Varias administraciones</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Alumnos grandes prematuros</p> | <p>Las normas educativas vigentes señalan que los alumnos deben cumplir la edad establecida para iniciar las distintas enseñanzas dentro del año natural en el que comience el curso respectivo.</p> <p>Esta previsión normativa determina graves dificultades para los niños cuyo nacimiento prematuro se produce en los últimos meses del año anterior a aquel en el que debería haberse producido su nacimiento a término, ya que en el caso de estos alumnos su edad cronológica no es</p> | <p>Varias administraciones</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|--|---|
| | <p>indicativa de su grado de maduración que, en opinión de los expertos, guarda relación con su edad corregida, es decir, con la edad que tendrían de haberse producido su nacimiento tras cuarenta semanas de gestación.</p> <p>Se recomendó que se adopten las iniciativas, normativas o de otra índole, necesarias para que la edad corregida pueda ser tenida en cuenta, a instancias de los padres de estos alumnos, a efectos de determinar el curso en el que procede su escolarización</p> | |
| <p>Recomendación</p> <p>Apoyo educativo</p> | <p>Inclusión de los alumnos con dificultades específicas de aprendizaje y TDAH en el ámbito de beneficiarios de las convocatorias de ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo</p> <p>Se recomendó la realización para que, tal y como prescribe la ley, las ayudas se dirijan también a este alumnado</p> | <p>Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades</p> |
| <p>Queja</p> <p>Ingresos de las becas</p> | <p>Quejas que ponen de manifiesto la evidencia de que cuando los estudiantes reciben las cuantías concedidas ya han debido hacer frente a buena parte de los gastos que con ellas habrían de afrontarse, lo que resta eficiencia al sistema y merma su carácter compensador. Idealmente las becas y ayudas para cada curso académico debieran estar concedidas y a disposición de sus beneficiarios al comienzo de éste, y si ese objetivo es por el momento inalcanzable, deben arbitrarse medidas normativas, organizativas y de cualquier otra índole que aproximen su consecución.</p> | <p>Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades</p> |
| <p>Queja</p> <p>Becas</p> | <p>Denegaciones de becas para estudios postobligatorios por superar en una cuantía mínima el umbral máximo de incremento patrimonial, por haber obtenido alguna subvención pública de escaso importe.</p> <p>El elevado número de quejas sobre asuntos relacionados con el sistema de becas y ayudas al estudio motiva además la realización de actuaciones de carácter general sobre aspectos mejorables del sistema de becas, especialmente de la revisión de los términos y fórmulas que cada año</p> | <p>Ministerio de Educación, Cultura y Deporte</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|-----------|--|----------------|
| | <p>se establecen para que los órganos de gestión evalúen la situación económica de los solicitantes.</p> <p>Medidas para evitar las denegaciones de becas en los supuestos en los que las familias superan en muy escasa cuantía el importe máximo permitido de 1.700 euros de incremento patrimonial.</p> | |

Empleo y Seguridad Social

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|--|
| <p>Queja</p> <p>Fondos formación profesional</p> | <p>1. Destinar los fondos provenientes de la cuota de formación profesional a la financiación del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral de acuerdo con el carácter finalista de los mismos y en los términos previstos en la Ley 30/2015, de 9 de septiembre.</p> <p>2. Articular las medidas necesarias para la incorporación de los remanentes de crédito provenientes de la cuota de formación profesional a los Presupuestos Generales del Estado tramitando los expedientes de modificación presupuestaria pertinentes, de acuerdo con lo previsto en la Disposición adicional octava de la Ley 30/2015, de 9 de septiembre y en aplicación de lo dispuesto en la Disposición adicional octava del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo.</p> | <p>Secretaría de Estado de Empleo</p> |
| <p>Quejas</p> <p>Impago por Venezuela de las prestaciones derivadas del Convenio bilateral de Seguridad Social</p> | <p>Ante el largo impago de las pensiones que corresponde abonar a las autoridades venezolanas se analizan alternativas, como el pago de los complementos a mínimos en situaciones de no percepción (acreditada) de las pensiones de terceros estados. Se ha apreciado que diversos Tribunales Superiores de Justicia vienen reconociendo la percepción del complemento a mínimos, aunque obligan a que cada ciudadano llegue a la vía judicial.</p> <p>Se están realizando actuaciones para buscar una aplicación general de dicho criterio, aunque tal percepción quede sujeta a la obligación de devolución si la prestación venezolana finalmente llega a cobrarse.</p> | <p>Instituto Nacional de la Seguridad Social</p> |

Función pública

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|--|
| <p>Queja</p> <p>Acceso al empleo público de afectados por diabetes</p> | <p>Discriminación en la que se encuentran los afectados por diabetes que ven limitado, cuando no imposibilitado, su acceso al empleo público al figurar en múltiples convocatorias públicas de acceso a cuerpos o escalas funcionariales o de personal laboral la diabetes como causa de exclusión por no tener en cuenta, ni contemplar los avances sanitarios, farmacológicos, técnicos y formativos que se han producido en los últimos años y que permiten hoy en día un constante autocontrol de la dolencia de la diabetes sin merma de la aptitud para el ejercicio de las tareas funcionariales o laborales correspondientes.</p> | <p>Secretaría de Estado de Función Pública</p> |
| <p>Actuaciones de oficio</p> <p>Procesos de selección de funcionarios</p> | <p>Causas médicas de exclusión, de carácter genérico, establecidas en los procesos selectivos para el ingreso en el Cuerpo Nacional de Policía, Cuerpo de la Guardia Civil y Cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias por el sistema general de acceso libre.</p> | <p>Varias administraciones</p> |
| <p>Actuaciones de oficio</p> <p>Cobertura sanitaria en medios rurales</p> | <p>Cobertura de la asistencia sanitaria en atención primaria de los titulares y beneficiarios adscritos a Muface, Isfas y Mugeju residentes en medios rurales de menos de 20.000 habitantes, en la Comunidad Autónoma de Aragón, donde no hay centros concertados para la prestación de asistencia sanitaria, y que desde el 1 de enero debían abonar de forma anticipada su atención sanitaria al Servicio Aragonés de Salud.</p> | <p>Departamento de Salud del Gobierno de Aragón</p> |
| <p>Queja</p> <p>Alta Seguridad Social</p> | <p>Alta en el régimen de Seguridad Social de interinos de Justicia anteriores a agosto de 1990.</p> | <p>Secretaría de Estado de Justicia y Tesorería General de la Seguridad Social</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|--|---|
| Queja Plazas funcionarios | Aspirantes a Cuerpos Generales de la Administración de Justicia aprobados sin plaza. | Secretaría General de la Administración de Justicia, Ministerio de Justicia |

Medio ambiente

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|--|--|
| Actuación de oficio Contaminación atmosférica | Actuaciones de oficio con diversos municipios para conocer los planes de acción a corto plazo adoptados por las administraciones, la evaluación realizada de su puesta en marcha y la información proporcionada a la población. Con carácter preliminar, pues la actuación no ha concluido, puede apuntarse, falta de homogeneización y discrecionalidad en los sistemas y ubicación de las estaciones de medición, y necesidad de mejoras importantes respecto a la información a la población. | Municipios |
| Actuación de oficio Incendios forestales | Se han iniciado actuaciones de oficio para averiguar la existencia y alcance de los planes de prevención de incendios forestales existentes y las previsiones de actuación para los meses de verano. | Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y Consejerías de Medio Ambiente de las Comunidades Autónomas |

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|--|
| <p>Actuación de oficio</p> <p>Impacto en el medio ambiente de las obras de los túneles de Pajares</p> | <p>Comprobación de la evaluación ambiental efectuada por las administraciones públicas del impacto de las obras sobre las aguas subterráneas y los espacios naturales protegidos en la vertiente leonesa, en particular sobre la Montaña Central de León, incluida en la Red Natura 2000.</p> | <p>Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transportes y Vivienda del Ministerio de Fomento y Secretaría de Estado de Medio Ambiente del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente</p> |

Migraciones

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|--|---|
| <p>Actuación de oficio</p> <p>Información al CIE sobre reconocimiento médicos iniciales tras rescate en pateras</p> | <p>Iniciada para conocer los motivos por los que los reconocimientos médicos iniciales de las personas que acceden irregularmente a territorio nacional no son conocidos por los servicios médicos de los centros de internamiento de extranjeros.</p> | <p>Comisaría General de Extranjería y Fronteras</p> |
| <p>Actuación de oficio</p> <p>Asistencia social, cultural y jurídica en centros de internamiento de extranjeros</p> | <p>Iniciada para conocer los motivos de la escasez de material de ocio y la organización de actividades lúdicas y deportivas apreciadas en las visitas realizadas en los centros de internamiento de extranjeros.</p> | <p>Comisaría General de Extranjería y Fronteras</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|--|
| Actuación de oficio Visita al Centro de Estancia Temporal para Inmigrantes de Melilla | Visita de la defensora y el adjunto primero al Centro de Estancia Temporal para Inmigrantes de Melilla, en mayo 2017 para conocer la situación del centro | Secretaría General de Inmigración y Emigración |

Política social

| Actuación | Resumen | Administración |
|------------------------------------|---|------------------------|
| Recomendación Segway | Elaborar la correspondiente normativa que incluya las autorizaciones, condiciones de uso, aseguramiento y limitaciones de circulación de los vehículos de movilidad personal en el término municipal de Madrid, en aras a garantizar la seguridad de todos los usuarios de los espacios públicos urbanos de la ciudad. Se trata de atender a nuevas realidades sociales en la movilidad (vehículos tipo Segway y otros). | Ayuntamiento de Madrid |

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|--|
| <p>Recomendación</p> <p>Acceso de las personas con discapacidad a las campañas publicitarias</p> | <p>La Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual establece determinados derechos de las personas con discapacidad. Fija unos porcentajes de subtulado y se concreta un número mínimo de horas a la semana de lengua de signos y de audiodescripción para determinados canales de televisión, aquellos que tengan una cobertura estatal o autonómica y que se reciban en abierto. La obligatoriedad de subtitar las emisiones se circunscribe a los programas (75% de los programas), pero no se hace una referencia a la difusión de publicidad o de las campañas publicitarias.</p> <p>Se recomendó crear sistemas, a través de los cuales se puedan promulgar códigos de conducta o de buenas prácticas que promuevan la adopción de medidas de accesibilidad a las campañas publicitarias, no recogidas en la Ley o que mejoren las allí previstas para hacer efectivo el derecho a la información de las personas con discapacidad.</p> | <p>Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia</p> |
| <p>Sugerencia</p> <p>Accesibilidad en el trayecto Plasencia-Sevilla</p> | <p>Se sugiere a la Dirección general de Transporte por Carretera no prorrogar la concesión de un contrato de transporte por carretera en autobús, puesto que dicho contrato no recoge obligaciones de accesibilidad, al haber sido licitado bajo el régimen anterior al vigente Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, que sí recoge tales obligaciones.</p> | <p>Dirección General de Transporte Terrestre</p> |
| <p>Recomendaciones</p> <p>Protección de la infancia</p> | <p>Se formulan dos recomendaciones sobre los programas de garantía alimentaria y el refuerzo de los sistemas de alerta para la detección de casos de riesgo. Las actuaciones son continuación de las del año anterior, que se centraban en municipios con población superior a los 100.000 habitantes.</p> | <p>47 municipios de entre 50.000 y 100.000 habitantes</p> |
| <p>Recomendación y Recordatorio de deberes legales</p> <p>Acción protectora para las personas en situación de dependencia</p> | <p>Acceso efectivo a prestaciones en los casos de prestaciones vinculadas al servicio cuando los interesados no disponen de recursos económicos para cubrir la diferencia entre estas prestaciones y el costo real de servicio que han de contratar.</p> <p>Se formula a la Administración un Recordatorio para que aplique la normativa general (art. 33.4 de la Ley 39/2006, de dependencia) que prevé la</p> | <p>Consejería de Política Social y Familia de la Comunidad de Madrid</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|--|--|
| | <p>situación en la que se debe ofrecer una prestación vinculada al servicio cuando conste acreditado que la situación económica de la persona beneficiaria no le permite sufragar la diferencia existente entre el precio de mercado de servicio y la prestación económica ofrecida de forma transitoria.</p> <p>Asimismo se formula una Recomendación para que se modifique el art. 35 del Decreto 54/2015, que regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y las prestaciones del Sistema de la Dependencia en la Comunidad de Madrid, a los efectos de que en el caso de personas que se encuentran por debajo de un determinado nivel de renta se les pueda reconocer de forma transitoria una modalidad de atención diferente a la prestación vinculada al servicio inicialmente reconocido en el supuesto indicado.</p> | |
| <p>Actuaciones de oficio</p> <p>Acción protectora para las personas en situación de dependencia</p> | <p>Actuación con todas las administraciones gestoras para conocer cómo están cuantificando la Prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, ya que se ha detectado que se calcula sin referencia a la intensidad, lo que hace que a algunos beneficiarios les resulte muy gravoso puesto que deben hacerse cargo con sus medios de la cantidad que no está cubierta por la prestación y que, sin embargo, su programa individual de atención considera que deben recibir, aunque no se disponga por la Administración de medios propios o concertados para hacer efectiva dicha prestación.</p> | <p>Consejería de Servicios Sociales y organismos forales competentes en materia de dependencia</p> |
| <p>Recomendación</p> <p>Garantías de ingreso y permanencia de personas con deterioro cognitivo en centros de mayores</p> | <p>Tras la visita efectuada en 2016 a la Residencia y Centro de Día para personas mayores de San Sebastián de los Reyes (Moscatelares) y el envío de las conclusiones, a la vista de que sólo se contempla como vía para instar el internamiento involuntario el procedimiento del Art. 763.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, obviando su carácter de remedio inmediato de urgencia, se formula una Recomendación para que imparta instrucciones al objeto de atender la doctrina constitucional (SSTC 34 y 132/2016) en los supuestos de personas que por su deterioro cognitivo inicial o sobrevenido precisen de la adopción de medidas de modificación judicial de la capacidad.</p> | <p>Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|--|
| <p>Recomendación</p> <p>Equiparación incapacidad permanente y discapacidad</p> | <p>Aunque legalmente está prevista una equiparación entre las personas que tienen reconocida incapacidad permanente con las que tienen reconocido un 33% del grado de discapacidad, lo cierto es que la falta de un documento específico dificulta el ejercicio de los derechos derivados de tal equiparación.</p> <p>Atendiendo a la integralidad de la atención y a las pretensiones de generalidad que predicen tanto el Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, como la Ley 7/2014, de 13 de noviembre, de garantía de los derechos de las personas con discapacidad en Castilla-La Mancha, se formula una Recomendación, para que se modifique la Orden de 26 de junio de 2010 que regula la emisión de tarjetas para incorporar a los grupos de personas a los que las normas reconocen la equivalencia en cuanto a los derechos inherentes al reconocimiento de un grado de discapacidad de al menos un 33%.</p> <p>Se siguen actuaciones con las Consejerías de otras comunidades autónomas con el mismo objeto.</p> | <p>Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha</p> |
| <p>Advertencia</p> <p>Problemas para obtener la idoneidad como adoptantes</p> | <p>Un juzgado dejó sin efecto una resolución de la Junta de Extremadura sobre la falta de idoneidad sobre la adopción de un menor. Se había concluido, por parte de la Administración, que los padres adoptivos no viven parte de la semana juntos, por necesidades de trabajo. El juzgador de instancia indicaba que dicha decisión era «errónea, infundada, arbitraria, discriminatoria y sobre todo no ajustada a la realidad social». Posteriormente, la Administración ha vuelto a denegar la idoneidad exactamente por los mismos argumentos.</p> <p>Por ello, se formuló una Advertencia sobre los perjuicios que esta posición está ocasionando y sobre la responsabilidad en que pueden incurrir las autoridades y funcionarios participantes por tal proceder.</p> | <p>Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de Extremadura</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|--|
| Recomendación Famílias numerosas | Distintos criterios en la consideración de familia numerosa. Se formuló una Recomendación para que se adecuen los criterios interpretativos sobre el mantenimiento del título y de la categoría de familia numerosa. | Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad |

Protección de la infancia

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|---|
| Recomendación Menú escolar a menores que acrediten ser beneficiarios de protección oficial | El precio del menú escolar a aplicar durante el curso 2016-2017 en los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad de Madrid establece la exención de pago del comedor a los alumnos que acrediten la condición de refugiados. Solo ha sido aplicada en dos ocasiones, dado que en su mayoría los alumnos no tienen esa condición, aunque sí son beneficiarios de protección internacional. | Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid |
| Recomendación Protección internacional a los menores solos | Menor de nacionalidad Siria que estaba temporalmente en casa de unos amigos de sus padres y que, debido a razones de seguridad personal, decidió pedir asilo en España. No se le dio acceso al procedimiento al tratarse de un menor extranjero acompañado. La entidad de protección no le tutelaba y no tenía representante legal en España. El interesado tardó casi seis meses en poder formalizar la solicitud. No existe protocolo para actuar en estos casos. | Dirección General de Política Interior |
| Sugerencia Residencia por reagrupación familiar a un menor de edad | Se solicitó la revocación de la resolución denegatoria de la solicitud de autorización de residencia por reagrupación familiar dictada en el presente caso, concediendo la misma a la vista del interés superior del menor, así como de las especiales circunstancias humanitarias que concurren. | Subdelegación del Gobierno en Barcelona |

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|--|
| <p>Actuación de oficio</p> <p>Españoles en el extranjero con hijos menores a cargo en situación de indigencia</p> | <p>Se inició para conocer la atención consular que reciben los ciudadanos españoles, con hijos menores a su cargo, que se encuentran en situación de indigencia en el extranjero.</p> | <p>Dirección General de Españoles en el Exterior y de Asuntos Consulares y Migratorios</p> |
| <p>Sugerencia</p> <p>Permiso de residencia de una menor</p> | <p>Se denegó la autorización de residencia solicitada por una menor de edad, al no considerar acreditada la disposición de recursos económicos suficientes, su permanencia continuada en España y su escolarización durante los dos últimos años.</p> | <p>Subdelegación del Gobierno en Las Palmas de gran Canaria</p> |

Sanidad

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|--|
| <p>Actuaciones de oficio y recomendaciones</p> <p>Demoras en cirugía plástica reparadora tras intervenciones de cáncer de mama</p> | <p>Situación de las listas de espera para pacientes mastectomizadas, para cirugía reparadora. Inclusión de estas técnicas quirúrgicas en las normativas de garantía de plazos.</p> <p>Se formularon varias recomendaciones. Están en seguimiento las recomendaciones cursadas a varias consejerías, hasta su efectiva puesta en práctica.</p> | <p>Consejerías de Sanidad de comunidades autónomas y Ministerio de Sanidad</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|--|---|
| <p>Actuaciones de oficio</p> <p>Desarrollo del sistema de interoperabilidad en recetas electrónicas</p> | <p>Avances significativos en el estado de situación en materia de interoperatividad de la receta electrónica entre los servicios autonómicos de salud. En 2017 se ha cerrado con el ministerio y con las consejerías de Aragón, Comunitat Valenciana y La Rioja que ya se encuentran certificadas como entidades emisoras y receptoras de e-recetas.</p> | <p>Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y Consejerías de Salud de las Comunidades Autónomas de Aragón, P. de Asturias, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, C. de Madrid, C. Valenciana, Illes Balears, La Rioja y el INGESA (Instituto Nacional de Gestión Sanitaria)</p> |
| <p>Quejas</p> <p>Intimidación de los pacientes en las actuaciones formativas con alumnos y residentes</p> | <p>Acuerdo de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud, por el que se aprueba el protocolo mediante el que se determinan normas básicas destinadas a asegurar y proteger el derecho a la intimidad del paciente por los alumnos y residentes en Ciencias de la Salud, que tiene su origen en una actuaciones de esta institución.</p> | <p>Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad</p> |

Seguridad vial

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|-------------------------------------|
| <p>Actuación de oficio</p> <p>Seguridad de los ciclistas en la carretera</p> | <p>Solicitud de elaboración de estudios y consultas en el sector de la automoción, asociaciones de conductores y de ciclistas para estudiar la mejora de la seguridad de los ciclistas en la carretera.</p> <p>Viabilidad de una reforma normativa para instalar en los vehículos un tipo de dispositivo que controle la ingesta de alcohol por parte de los conductores.</p> | <p>Dirección General de Tráfico</p> |

Urbanismo

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|---|
| <p>Recomendaciones</p> <p>Estudio sobre Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego Infantil</p> | <p>La Comisión de Derechos de la Familia, la Infancia y la Adolescencia del Senado ha acogido tres de estas recomendaciones y ha instado al Gobierno, comunidades autónomas y a ayuntamientos a adoptar medidas para garantizar áreas de juego más seguras y accesibles. En concreto, la Comisión insta a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a la Administración General del Estado a estudiar, y en su caso, aprobar unas condiciones mínimas de seguridad, que deban cumplir todas las áreas de juego infantil de nueva construcción y establecer un período de adaptación para las ya existentes; - a las comunidades autónomas que carezcan de legislación sobre la materia a fijar los requisitos de seguridad que han de cumplir las áreas de juego infantiles instalados en parques y jardines públicos y el equipamiento que contengan, y establecer un protocolo de actuación para garantizar un montaje, instalación y mantenimiento correcto de los nuevos elementos de juegos; - a los ayuntamientos a que aprueben ordenanzas | <p>Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos</p> |

| Actuación | Resumen | Administración |
|---|---|--|
| | de requisitos mínimos de accesibilidad de las áreas de juego infantiles municipales, que incluyan en los planes municipales de accesibilidad las intervenciones en las áreas de juego infantil y que lleven a cabo una adaptación progresiva de las áreas de juego infantil a los criterios de accesibilidad al efectuar las tareas de mantenimiento y reposición. | |
| <p>Quejas y resoluciones</p> <p>Acceso a la información urbanística</p> | <p>Resistencia que encuentran los ciudadanos a la hora de que la Administración les dé acceso a la información urbanística y ambiental que esté en su poder y facilitar así la participación en los asuntos públicos.</p> <p>Se han formulado recordatorios de deberes legales y sugerencias para que se facilite a los ciudadanos la información urbanística que soliciten en el ejercicio del derecho que les está reconocido en esta materia.</p> | Diversos ayuntamientos |
| <p>Sugerencia</p> <p>Falta de regulación de los centros de ocio infantil</p> | <p>Ante la falta de regulación de los centros de ocio infantil se sugirió:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agilizar la aprobación del proyecto de Reglamento de desarrollo de la Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos; - valorar la inclusión de disposiciones relativas a las ludotecas en el proyecto de Reglamento de desarrollo de la Ley 7/2011, y - valorar la aprobación de una regulación integral de los distintos tipos de establecimientos destinados al ocio infantil que desarrollan su actividad en esa comunidad autónoma | Presidencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha |
| <p>Quejas</p> <p>Deber de conservación</p> | <p>Quejas que denunciaban el deficiente estado de conservación de solares y parcelas, especialmente en época estival, por los riesgos de incendio.</p> <p>Se ha sugerido a los ayuntamientos que, con independencia de las sanciones a que hubiera lugar, procedan a requerir a los propietarios para que realicen los trabajos necesarios en un plazo determinado, transcurrido el cual, sin ejecutar lo ordenado, deberán llevarlos a cabo a través del procedimiento de ejecución subsidiaria.</p> | Diversos ayuntamientos |

Vivienda

| Actuación | Resumen | Administración |
|--|---|---|
| <p>Actuaciones de oficio</p> <p>Consecuencias de la venta de viviendas de protección pública a una empresa privada</p> | <p>Afectados por la venta de viviendas públicas protegidas a empresas privadas, que tienen un derecho reconocido a disfrutar de una vivienda pública protegida.</p> <p>Valoración de la posibilidad de crear un procedimiento específico para atender estas situaciones excepcionales y proceder a la asignación de una vivienda pública adaptada a las necesidades de los adjudicatarios.</p> | <p>Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid y Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo del Ayuntamiento de Madrid</p> |
| <p>Actuación de oficio</p> <p>Problemas habitacionales ante situaciones de emergencia social por realojo y desahucios</p> | <p>Desmantelamiento y realojamiento del núcleo chabolista Río Guadarrama-Las Sabinas, situado en el kilómetro 25 de la carretera A-5, Autovía de Extremadura, entre los municipios de Arroyomolinos y Móstoles. Regularización de la actuación en el caso de operaciones de realojo mediante la tramitación y posterior aprobación de una disposición administrativa de carácter general, tal y como se ha recomendado por esta institución en un caso similar.</p> | <p>Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid</p> |
| <p>Actuaciones de oficio</p> <p>Ayudas a la rehabilitación contempladas en el Plan Estatal de Vivienda 2013-16</p> | <p>Retraso en la ejecución del Plan Estatal de Vivienda, que ha traído como consecuencias el desfase presupuestario y el que la realidad de lo ejecutado difiera considerablemente de las previsiones, si bien no de la misma forma en cada comunidad.</p> | <p>Ministerio de Fomento y varias comunidades autónomas</p> |



Informes y estudios

1. MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA (MNP)

En el primer semestre de 2017 el Defensor del Pueblo ha presentado en el Registro General del Congreso de los Diputados y del Senado dos documentos concernientes al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP): el día 7 de abril se presentó el Informe anual del MNP 2016, y el 12 de mayo la Guía de buenas prácticas en contenciones mecánicas. Compareció ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo para presentar el informe anual del MNP correspondiente a 2016 el 16 de mayo de 2017.

En el informe anual de 2016 se detallan las 101 visitas que se realizaron a centros de privación de libertad y se da cuenta de las 352 resoluciones formuladas en 2016, que han alcanzado un grado de aceptación de más del 90 %.

También se explican los criterios para la selección de las dependencias a visitar.

El objetivo de estas visitas es detectar las posibles deficiencias que pudieran favorecer la comisión de torturas o malos tratos, o dificultar la investigación y sanción de este tipo de actos.

El Defensor del Pueblo ha reconocido la actitud de colaboración que se ha encontrado en todos los centros visitados por parte del personal que presta los servicios.

Durante el primer semestre de 2017 los técnicos del MNP han realizado 55 visitas a centros de privación de libertad y formulado 372 resoluciones a las administraciones competentes.

Se ha renovado parcialmente el Consejo Asesor del Mecanismo y se ha celebrado una reunión de este órgano consultivo y de asesoramiento el día 28 de junio.

Las visitas se clasifican según el tipo de centro y la duración de la privación de libertad, en visitas a centros de estancia de corta duración, de media y de larga duración.

Los centros de estancia de corta duración son comisarías del Cuerpo Nacional de la Policía, cuarteles de la Guardia Civil, comisarías de la Policía local, de la Policía autonómica, calabozos de edificios judiciales, donde la persona puede estar detenida hasta 48 o 72 horas como máximo. Se han visitado 30 dependencias de este tipo y es motivo de especial seguimiento la observancia de lo dispuesto en la reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal realizada por la Ley Orgánica 13/2015, de 5 de octubre, en la que se han aceptado y hecho efectivas las siguientes Recomendaciones del MNP:

- reducir el plazo máximo de 8 horas para que sea efectivo el derecho a la asistencia letrada de los detenidos;
- facilitar a los detenidos mayor información sobre sus derechos;
- informar a los detenidos de su derecho a solicitar el habeas corpus;
- prohibir la aplicación de la detención incomunicada a los menores de 16 años;
- permitir a los detenidos incomunicados entrevistarse en privado con su abogado (se decide en cada caso, antes estaba prohibido en todos);
- supervisión diaria por médicos forenses del detenido incomunicado;
- comunicación de la detención a la familia del detenido incomunicado (se decide en cada caso, antes estaba prohibido en todos).

De los centros de estancia de media duración es objeto de principal preocupación la situación de los centros de internamiento de extranjeros (CIE). En este primer semestre de 2017 se han visitado todos los CIE excepto el de Valencia, por estar en obras, y se han efectuado a la Dirección General de la Policía, administración de la que dependen, recomendaciones y sugerencias dirigidas a mejorar las instalaciones y condiciones de vida de los internos.

Los centros de estancia de larga duración son los centros penitenciarios, establecimientos penitenciarios militares, centros para menores infractores, centros sociosanitarios. En los centros penitenciarios, que se han visitado 14 en este semestre, el objetivo una vez finalizada la guía de buenas prácticas en contenciones mecánicas de la que se hablará luego, ha sido la situación del régimen cerrado, en el que los penados sufren condiciones de aislamiento más restringidas que el resto de los internos.

En este periodo de enero a junio de 2017 se han supervisado cuatro traslados de repatriación de extranjeros en los vuelos FRONTEX, dos a Albania y Georgia, uno a Colombia y Perú, desde donde se pudieron repatriar 19 españoles que estaban en Perú sin recursos, y otro vuelo a Colombia y República Dominicana, en los que se ha podido comprobar que se aceptan nuestras sugerencias, como la de llevar desfibrilador a bordo del avión.

2. ESTUDIO SOBRE LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS CON ENFERMEDAD CELÍACA EN ESPAÑA

Este estudio, presentado en mayo de 2017, aborda la realidad de una enfermedad que supone importantes problemas, tanto a la hora de diagnosticarla, sobre todo en la

edad adulta, como para quienes deben convivir con ella. La enfermedad celíaca es una enfermedad crónica para la que a día de hoy no existe más tratamiento que el seguimiento de una dieta sin gluten.

Para la preparación de este estudio se iniciaron peticiones de información a las administraciones públicas desde un triple enfoque (sanidad, servicios sociales y hacienda), tanto de la Administración General del Estado como de las administraciones autonómicas. Además se diseñó un cuestionario para solicitar la colaboración ciudadana, que recibió 12.059 respuestas. Las respuestas recibidas se examinaron y discutieron en unas jornadas de trabajo, en las que se contó con la participación de 27 expertos.

Todo ello dio lugar a un texto que finaliza con 28 conclusiones y con recomendaciones a las administraciones públicas. Se trata de 22 recomendaciones que se han formulado a un total de 59 organismos, en función de sus respectivas competencias.

Recomendaciones

Al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

1. Actualizar el documento *Diagnóstico precoz de la enfermedad celíaca en el Sistema Nacional de Salud*, de acuerdo con las últimas evidencias científicas en la materia.
2. Impulsar nuevos proyectos de investigación relacionados con el conocimiento sobre la enfermedad celíaca, alternativas de tratamiento, así como aquellos aspectos relacionados con los requerimientos de seguridad de la cadena alimentaria. Asimismo, y en colaboración con otros departamentos y entidades, fomentar líneas de investigación sobre producción y puesta a disposición eficaz de alimentos sin gluten.
3. Estudiar las necesidades sociales vinculadas a la enfermedad celíaca y a otras enfermedades crónicas, al objeto de definir un marco coherente de prestaciones sociosanitarias.
4. Incorporar al formato de recetas y órdenes de dispensación de medicamentos una anotación automatizada que indique al dispensador la necesidad de evitar la presencia de gluten u otros componentes que puedan producir alergias o intolerancias en el fármaco a dispensar.
5. Elevar a las instituciones europeas la conveniencia de revisar la declaración «adecuado para celíacos», prevista en el Reglamento de Ejecución (UE) 828/2014, para productos que contienen gluten en proporciones superiores a 20 ppm.

6. Instar de las instituciones europeas la aprobación de la norma que dé homogeneidad en el conjunto de la Unión Europea al diseño y uso de los pictogramas y símbolos alusivos a las menciones alimentarias obligatorias, en los términos del Reglamento (UE) 1169/2011.

A la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición

1. Impulsar la realización de más campañas de control alimentario para el conjunto del Estado, con especial atención a las obligaciones de información sobre las sustancias alérgicas o que producen intolerancias, en particular, el gluten.
2. Promover la colaboración con las asociaciones de afectados por la enfermedad celíaca en materia de seguridad y calidad alimentaria, para el desarrollo de tareas de cooperación en el control alimentario, de conformidad con el Real Decreto 538/2015, de 26 de junio.
3. Elaborar una versión simplificada de la «Guía de aplicación de las exigencias de información alimentaria», para facilitar su empleo en el sector de la restauración, especialmente en los establecimientos de menor tamaño.

A la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios

1. Finalizar los trabajos de puesta a disposición del público de la información sobre los medicamentos que contienen gluten y de adaptación de las fichas técnicas y prospectos de los medicamentos autorizados.

A la Secretaría de Estado de Hacienda

1. Estudiar la posibilidad de establecer una deducción en la cuota diferencial del impuesto sobre la renta de las personas físicas, o un incremento del mínimo personal y familiar, para compensar las necesidades económicas asociadas a la enfermedad celíaca y a otras enfermedades crónicas.

A las consejerías autonómicas con competencia en materia de sanidad y de seguridad alimentaria¹

1. Adaptar los protocolos de atención a la enfermedad celíaca a las últimas evidencias científicas y difundir su contenido entre el personal sanitario del Servicio de Salud.
2. Promover instrumentos prácticos de coordinación entre niveles asistenciales para el diagnóstico y seguimiento de la enfermedad celíaca.
3. Elaborar y poner a disposición de los pacientes información práctica sobre el modo saludable de seguir una dieta sin gluten, con indicación de los grupos

¹ Las recomendaciones de la 1 a la 4 de este apartado también se formularon al Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA), en virtud de su competencia respecto de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

de alimentos a consumir, así como consejos para la comprobación de los etiquetados y de la información alimentaria.

4. Analizar las necesidades de dotación de profesionales dietistas y nutricionistas en atención primaria y en atención especializada y acordar, a resultas de ello, una suficiente dotación de plazas, para promover adecuadamente el seguimiento de los pacientes con enfermedad celíaca y con otras patologías o trastornos que requieren una dieta alimenticia especial.
5. Intensificar las campañas de control e inspección en relación con las declaraciones obligatorias en materia de productos y sustancias alérgenas o que producen intolerancias alimentarias.
6. Fomentar la participación de las asociaciones de afectados por la enfermedad celíaca en las labores de planificación y seguimiento de la seguridad y calidad alimentarias. Asimismo, establecer un protocolo para la cooperación de estas entidades en las tareas de control alimentario, de conformidad con el Real Decreto 538/2015, de 26 de junio.

A las consejerías autonómicas con competencia en materia de política social

1. Coordinar con las administraciones sanitarias las medidas de impulso sociosanitario de los colectivos de pacientes con enfermedades crónicas, como la enfermedad celíaca, cuyo tratamiento integral supone un incremento de costes económicos, para establecer las correspondientes medidas de compensación.
2. Incluir en los objetivos de inspección de los centros de atención social residencial la verificación de las ofertas de menús adaptados a las necesidades alimentarias de los usuarios, con especial atención a la disponibilidad de menús sin gluten, u otras sustancias alérgenas o que producen intolerancias, así como dar prioridad a los programas de inspección de centros de menores y de personas mayores asistidas o dependientes o con enfermedad mental grave.

Al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y a las consejerías autonómicas con competencia en materia de educación

1. Promover campañas de concienciación sobre las enfermedades y trastornos asociados a alergias e intolerancias alimentarias, en particular la enfermedad celíaca, en todos los centros docentes de enseñanza obligatoria y dar traslado a la administración competente en materia de seguridad alimentaria de los incumplimientos detectados en los servicios de comedor escolar.
2. Reforzar en las enseñanzas de formación profesional de hostelería y restauración los contenidos de la materia de seguridad, calidad e higiene

alimentaria y prestar especial atención a las técnicas de manipulación de sustancias y productos alérgenos o que producen intolerancias.

A la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa

Fomentar las políticas de apoyo a la pequeña y mediana empresa del sector de la hostelería y restauración, y la oferta de platos y menús adaptados, en condiciones de seguridad, para atender las necesidades de las personas con enfermedad celíaca o con otras alergias e intolerancias alimentarias.

3. ESTUDIO SOBRE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES VULNERABLES EN MATERIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La existencia de la obligación para los poderes públicos de garantizar una energía eléctrica accesible y asequible a las personas físicas en su vivienda habitual puede inferirse de diversos textos normativos en vigor en España: el texto constitucional, los tratados internacionales de obligatoria observancia y disposiciones del Derecho comunitario.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 22, la que establece con carácter general que: «Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad». En igual sentido se pronuncia su artículo 25, al determinar que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y, en especial, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

Estos derechos se desarrollan posteriormente en el artículo 11 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), también suscrito por España, que contiene obligaciones para los poderes públicos.

Además, el acceso a la electricidad está reconocido en los 17 objetivos de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible (ODS), Río de Janeiro 2012, para abordar desafíos ambientales, políticos y económicos. En particular el objetivo número 7 propone garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos los seres humanos.

La Constitución española reconoce los derechos a la educación, a la salud y a la vivienda, como principios rectores de la política social y económica, y como tales vinculan la actividad de los poderes públicos e informan la legislación positiva.

El suministro eléctrico es esencial para una vida digna y condición imprescindible para el ejercicio de otros derechos fundamentales. Por ejemplo, es

necesario para la conservación y preparación de los alimentos, de manera que la falta de electricidad pone en peligro el derecho a una alimentación adecuada, como ha reconocido el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, como un derecho que dimana directamente del artículo 11 del PIDESC.

También es imprescindible para una adecuada aplicación del derecho fundamental a la educación, pues para su plena efectividad, requiere de unas determinadas condiciones materiales. En los meses de invierno, los estudiantes realizan sus tareas después de la puesta de sol por lo que, si no tienen la posibilidad de realizarlas, se vulnera el derecho a la educación, lo cual es muy grave en el caso de los menores en la etapa educativa obligatoria.

La Ley del Sector Eléctrico determinó, en su artículo 45, que serán considerados vulnerables los consumidores de electricidad que cumplan con las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se establezcan, circunscrito lógicamente a personas físicas en su vivienda habitual. La ley estableció que el gobierno determinaría reglamentariamente la definición de los consumidores vulnerables y de sus categorías, junto con los requisitos que deben cumplir, así como las medidas a adoptar para estos colectivos. El artículo 52 establece un criterio de protección adicional para consumidores vulnerables. Abre la posibilidad de que en determinados supuestos no pueda ser suspendido el suministro, especialmente en el caso de personas que, por razón de su renta, se encuentren en situación de exclusión social.

Ambos preceptos tienen una nueva redacción en el Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica.

La modificación de la Ley del Sector Eléctrico, mediante el antedicho real decreto-ley se produjo como consecuencia de lo expresado en dos sentencias del Tribunal Supremo, ambas de fecha 24 de octubre de 2016 (recursos 960/2014 y 961/2014), que anulaban el modelo de financiación del bono social eléctrico, vigente hasta la fecha, por considerar que recaía de manera injustificada sobre unas empresas eléctricas, en beneficio de otras. Esto determinó que se acometiera también una reforma de sus beneficiarios, para conseguir que los recursos públicos destinados a sufragar el coste de la energía a los consumidores vulnerables se emplee en aquellas personas que realmente lo necesitan.

Todas las modificaciones descritas exigen un desarrollo reglamentario que contenga los aspectos necesarios para una adecuada aplicación del nuevo sistema de protección de los consumidores vulnerables. El decreto-ley citado incluye un mandato al gobierno para que, en el plazo de tres meses, proceda a la aprobación de un real decreto con las necesarias disposiciones de desarrollo.

Recomendaciones

A la Secretaría de Estado ante la nueva regulación del bono social

De acuerdo con lo fijado en las anteriores conclusiones, se han efectuado recomendaciones a la Secretaría de Estado de Energía, alguna de las cuales son reiteración de las realizadas con anterioridad, y otras nuevas. Son las siguientes:

1. Definir un concepto de consumidor vulnerable de acuerdo con criterios de renta del consumidor.
2. Modular el umbral de renta de conformidad con las circunstancias personales, siempre y cuando la elección de las mismas y su modulación estén debidamente justificadas y no supongan discriminación.
3. Estudiar la posibilidad de reducir la parte fija de la factura eléctrica de manera que se incentive el ahorro.
4. Crear un sistema de acreditación de la condición de consumidor vulnerable sencillo, ágil y eficaz.
5. Dar publicidad suficiente a los requisitos para acceder al bono social de manera que llegue al conocimiento de las personas afectadas.
6. Establecer un procedimiento de impugnación en caso de denegación del derecho al bono social.
7. Prever la coordinación administrativa necesaria en este procedimiento de acreditación de consumidor vulnerable y reconocimiento del derecho al bono social, así como un sistema idóneo de comunicación con las empresas.
8. Introducir entre las medidas de protección contra el corte de suministro a los consumidores vulnerables a aquellos que estén acogidos al mercado libre.
9. Añadir entre las medidas de protección contra el corte de suministro a los consumidores vulnerables provenientes de impagos de deudas procedentes de una refacturación por supuesto fraude.
10. Incluir entre las medidas de protección contra el corte de suministro disposiciones, que tengan en cuenta la necesidad de proteger a los niños, personas mayores y personas con discapacidad.

11. Establecer un órgano de cooperación administrativa que se reúna con carácter periódico para resolver los problemas que se planteen en la aplicación de las nuevas medidas.

4. LAS CONTENCIONES MECÁNICAS EN CENTROS DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES

El Defensor del Pueblo, en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes (MNP), consideró conveniente elaborar una **guía sobre la aplicación y uso de contenciones mecánicas en centros penitenciarios**, con objeto de que estas prácticas siempre respeten los derechos de los internos. Actualmente, las maneras de llevarlas a efecto difieren de unos centros a otros, y es oportuno señalar los procedimientos permisibles y aquellos que no deben ponerse en práctica.

A partir de las visitas y entrevistas realizadas, de la información facilitada por las autoridades, del análisis del marco normativo nacional y de los estándares internacionales, se elaboró dicha guía para que la aplicación de sujeciones mecánicas, en el medio penitenciario, sea respetuosa con los derechos de los internos. En calidad de técnico externo, se contó con el asesoramiento de un psiquiatra, facultativo especialista de área.

Esta **guía de buenas prácticas**, a propuesta del Consejo Asesor del MNP, tiene por objetivo difundir los criterios que, a juicio del Defensor del Pueblo, deben ser tenidos en consideración, en actuaciones que requieran el empleo de contenciones mecánicas. Por ello, será entregada a los responsables de los centros de privación de libertad que la institución visite.

La contención o sujeción mecánica es el proceso de inmovilización de una persona con instrumentos, equipos o materiales destinados a restringir sus movimientos o el normal acceso a su cuerpo.

El marco normativo español distingue:

- sujeciones de tipo regimental, entendidas como el control de una persona por parte de funcionarios como medida de seguridad;
- sujeciones sanitarias, que corresponden a la sujeción de una persona por razón médica (si bien en ámbitos sanitarios se tiende a denominarla inmovilización terapéutica para enfatizar la voluntad de intervenir en beneficio de la persona enferma).

Su utilización debe obedecer a las causas tasadas legalmente y realizarse con los requerimientos indispensables para una aplicación respetuosa con los derechos de los internos.

Recomendaciones

Al Ministerio del Interior

1. Promover la modificación normativa del artículo 72.1 del Reglamento Penitenciario a fin de incluir las correas de sujeción mecánica, por su menor carácter lesivo respecto a las esposas para inmobilizaciones de duración prolongada, a fin de aplicar de pleno derecho las garantías que dicho artículo prevé para los medios coercitivos.

A la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y al Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya

1. Aumentar el nivel de concreción de las normas internas, en lo relativo al empleo de las sujeciones mecánicas, a fin de extremar las garantías y derechos de los internos, preservando la seguridad y orden en el establecimiento penitenciario y ofreciendo un marco más definido a los funcionarios que han de aplicarla, siguiendo los estándares de buena práctica propuestos por esta institución.
2. Ajustar el procedimiento para llevar a cabo las sujeciones a los estándares científicos contemporáneos, siguiendo las buenas prácticas propuestas por esta institución. Deben considerarse como elementos clave, entre otros:
 - La aplicación sistemática de estrategias de *desescalada* previas a la contención.
 - El uso de la fuerza mínima necesaria a través de la acción disuasoria y coordinada como mínimo de 4-5 personas.
 - El uso de sujeciones sanitarias de modo graduado, proporcional y por el mínimo tiempo necesario en función del estado emocional del interno.
 - La contención, salvo indicación médica expresa justificada, en decúbito supino (boca arriba) con elevación discreta de la cabeza, por razones tanto médicas como de dignidad y buen trato al inmovilizado en el propio momento de la contención y con posterioridad.
 - La monitorización médica y de seguridad deben ser frecuentes, con indicación expresa de las razones que lleven a la prolongación de la medida.
 - El cuidado del aseo personal y las condiciones de habitabilidad del entorno.
3. Recoger de modo explícito en la regulación la prohibición del uso de sujeciones mecánicas en determinadas circunstancias:

- Cuando exista contraindicación médica.
 - Como medida disciplinaria, respuesta a una infracción del reglamento o a una conducta molesta sin mediar alteración de la conducta, descontrol o agitación, o el mantenimiento de la medida cuando estas ya han cesado.
 - Como medida para administrar medicación contra la voluntad del paciente en pacientes no incapacitados y en especial la administración involuntaria de medicación psicótropa.
 - Como medida regimental en pacientes con trastorno mental grave. En estos casos debe prohibirse, además, de modo taxativo, el aislamiento regimental.
 - Cuando exista una medida alternativa de similar eficacia (ofrecer contención química, diálogo terapéutico, aislamiento temporal en entorno seguro, etc.).
 - Limitar su uso como forma de prevención de autolesiones a aquellos casos en que haya riesgo manifiesto y no existan medidas alternativas menos gravosas, documentando, en dichos casos, las razones que justifican la medida y considerándolo en todos los casos un acto médico.
4. Adoptar las medidas oportunas para que todos los centros penitenciarios cuenten con asistencia médica las 24 horas, a fin de garantizar el control previo por parte de los facultativos médicos en caso de sujeciones mecánicas en todo momento.
 5. Incluir en la regulación al efecto, pautas que determinen en qué debe consistir el preceptivo reconocimiento médico en las situaciones de aplicación de sujeciones mecánicas de carácter regimental. Procurar que la medida se prolongue únicamente durante el tiempo mínimo imprescindible (efectuando controles posteriores al examen inicial), así como la supervisión de las condiciones en que se lleva a cabo (estado de la celda, de la cama, condiciones básicas de higiene...) y el uso de medicación concomitante. Debe dejarse constancia de todo ello en la historia clínica del interno y en los informes que se elaboren para la dirección del centro.
 6. Contemplar en dicha regulación un enfoque general y de prevención de la conflictividad en el medio penitenciario, otorgando un papel principal a las recomendaciones específicas sobre *desescalada* y negociación que se han señalado en la guía de buenas prácticas.
 7. Contemplar, como parte del tratamiento integral, actuaciones con el interno a posteriori de la finalización de la medida por parte del psicólogo del equipo técnico y con la participación del personal de vigilancia que intervino

en el incidente, con la finalidad de valorar los motivos que llevaron a la misma y establecer estrategias preventivas para evitar futuras sujeciones.

8. Ofrecer adecuada atención psicológica y psiquiátrica en los centros penitenciarios, disponiendo de profesionales que puedan realizar de forma continuada tratamiento terapéutico de los internos que lo requieran, bien a través de convenios con las comunidades autónomas, o bien a través de personal o consultores de la propia Administración penitenciaria.
9. Diseñar e incluir en el programa individualizado de tratamiento un plan para el manejo individualizado de internos con dificultades relacionales que acumulan situaciones conflictivas, problemas de relación con funcionarios y/o con otros internos, así como sanciones y medios coercitivos, a fin de aplicar de forma complementaria pautas de intervención de carácter pedagógico, médico y psicológico, con especial atención al control de impulsos.
10. Dar indicaciones para que en la comunicación que se efectúa al juez de vigilancia penitenciaria, aparte de la fecha y hora del inicio y cese, y de los motivos de adopción de la medida, se incluyan aspectos suficientes para que el juez pueda valorar adecuadamente la medida tales como: si ha sido facilitada la desescalada, si el interno ha recibido atención médica con posterioridad al incidente, si se trata de una inmovilización clínica o regimental, cuántos puntos de anclaje se le han aplicado o si se han producido incidentes durante la medida, así como copia de la documentación generada como consecuencia de la medida.
11. Poner en marcha, cuando se tenga conocimiento de que algún interno afirma haber sufrido un uso excesivo de la fuerza, desproporción en la aplicación de los medios coercitivos o malos tratos, o existan elementos que así lo sugieran (partes de lesiones, testimonios de testigos, grabaciones del sistema de videovigilancia), las actuaciones necesarias para esclarecer los hechos, a través de medios que aseguren su eficacia e independencia, y recabar de oficio las posibles pruebas, de acuerdo con el criterio recogido en el parágrafo 150 del Informe anual 2014 del MNP.
12. Adoptar las medidas propuestas para prevenir y actuar en casos de posibles malos tratos recogidas en los párrafos 151 a 158 del Informe anual 2014 del MNP.
13. Incluir la nueva regulación relativa a la aplicación de las sujeciones mecánicas como formación obligatoria de aquellos funcionarios que puedan llevarlas a cabo.
14. Dar mayor importancia a la formación continua del personal, tanto del directivo como del de tratamiento y del de vigilancia, y evitar la existencia de diferentes criterios a la hora de aplicar la normativa y gestionar los incidentes; y ampliar la formación actualmente existente sobre la resolución pacífica de conflictos e intervención en crisis.

15. Mejorar los sistemas de registro. Todas las sujeciones (incluyendo el uso de esposas y las sujeciones sanitarias) deben quedar registradas en los registros específicos, y en una base de datos informatizada que permita obtener datos globales y correctos.
16. Adecuar todas las instalaciones destinadas a sujeciones mecánicas conforme a las buenas prácticas recogidas por el MNP en el párrafo 179 del Informe anual 2014 y en la guía, asignando las pertinentes dotaciones presupuestarias.
17. Establecer la obligatoriedad de disponer de un sistema de videovigilancia que permita la grabación de las imágenes y sonidos durante la medida y su conservación durante un tiempo no inferior a 6 meses, así como desarrollar un protocolo de videovigilancia que incluya normativa sobre sistemas de archivado y control de grabaciones y mecanismos de acceso.
18. Incluir los datos relativos a la aplicación de las sujeciones mecánicas dentro del conjunto de indicadores de análisis de la conflictividad, la gestión de conflictos y el tratamiento de los internos que se efectúa en los centros penitenciarios.
19. Revisar la aplicación de las sujeciones mecánicas en todos los centros penitenciarios por parte de la inspección penitenciaria, tanto su aplicación como el registro y el cumplimiento de las garantías previstas.

