

Resumen Ejecutivo [Informe Anual 2019](#)

Estas fueron las quejas recibidas y las actuaciones más destacadas del Defensor del Pueblo a lo largo del año pasado:

SANIDAD

La **crisis económica ha lastrado los presupuestos sanitarios** de las administraciones públicas, que continúan sin embargo representando la primera partida de gasto corriente de las comunidades autónomas. **Los efectos son perceptibles y han sido compensados estos últimos años solo parcialmente.**

La mayor parte de la reducción se produjo en gastos de personal. Reducción de plantillas, paralización de contratos, contratos menos estables, reducción de salarios y peores condiciones laborales. La inversión en equipos y en obras de mantenimiento también se redujo de manera considerable en el periodo de crisis.

Como consecuencia han aflorado problemas serios. **Las listas de espera son todavía demasiado largas y las urgencias con frecuencia se encuentran saturadas.** Se trata de circunstancias arrastradas desde hace varios años, que podrían cronificarse y hacer temer por un deterioro de la atención sanitaria pública.

En esta línea, el año pasado se recibieron unas 800 quejas, la mayoría relacionadas con el ámbito de la **atención primaria** y la **atención especializada**. Las relativas a **listas de espera** reflejan la escasez de profesionales o la consecuencia de la falta de servicios y especialidades, especialmente en centros hospitalarios de menor tamaño. El traslado de pacientes entre comunidades autónomas por necesidad social, el transporte sanitario urgente y programado y la prestación farmacéutica motivaron también un número apreciable de quejas de los ciudadanos.

Destacan las actuaciones del Defensor para recabar información por la **insuficiencia de recursos sanitarios en las zonas rurales** y por la **falta de cobertura de especialistas en el ámbito de la atención primaria.**

En lo que se refiere a las **listas de espera**, la Institución continuó formulando recomendaciones a distintas comunidades autónomas para que reduzcan las demoras en los procedimientos quirúrgicos de reconstrucción mamaria; para que el periodo de espera en la realización de primeras consultas externas en algunas especialidades no

supere el plazo legalmente establecido; o para que se comunique a los pacientes la fecha aproximada de una intervención quirúrgica programada tiempo atrás.

Asimismo, en 2019 concluyó la actuación con el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y todas las administraciones autonómicas, para conocer los recursos con que cuenta el Sistema Nacional de Salud para ofrecer una **adecuada atención psicológica**. El Defensor de Pueblo ha [recomendado](#) al Ministerio de Sanidad que lleve este asunto lo antes posible al seno del Consejo Interterritorial de Salud (CISNS), para que Estado y CCAA aborden el incremento de recursos de atención psicológica, la extensión de esta atención al ámbito de la atención primaria y la creación de más plazas de formación especializada.

Colectivos vulnerables

El Defensor inició en 2019 una actuación ante el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social, para conocer las previsiones sobre la situación de algunas personas en situación de vulnerabilidad económica y social que todavía no tienen derecho a **asistencia sanitaria gratuita**, al estar excluidos de la normativa vigente. Se trata de ciudadanos extranjeros que se encuentran en estancia temporal (primeros 90 días) o que son familiares de ciudadanos españoles o comunitarios y a quienes se les exige un seguro sanitario propio, según la legislación de extranjería.

El Defensor formuló nuevas [recomendaciones al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social](#) y también a las comunidades autónomas de [Madrid](#) y [Galicia](#) para proteger el derecho a la salud y garantizar la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos a dichos colectivos vulnerables.

Por otra parte, el **sistema de copago de los medicamentos** es una queja recurrente de los ciudadanos desde que se introdujo por motivos de ahorro en 2012. A algunos ciudadanos con carencias económicas les resulta difícil pagar el precio de algunos medicamentos que han sido excluidos de la financiación pública y que, aun estando indicados para dolencias de menor gravedad, pueden ser imprescindibles para complementar el tratamiento de la enfermedad principal.

El copago afecta negativamente a personas con pocos recursos económicos y desempleadas, así como personas con discapacidad o con enfermedades muy graves. La introducción de un supuesto de exención del copago para las personas con ingresos por debajo de un determinado umbral mínimo de renta es el mecanismo que

puede resultar más efectivo para compensar las carencias del actual sistema. Esta institución confía en que, en la legislatura recientemente iniciada, pueda acometerse la reforma normativa, [reiteradamente recomendada por el Defensor del Pueblo](#), para ajustar, en términos de progresividad y equidad, el actual modelo de copago farmacéutico

VIVIENDA

Las quejas sobre **adjudicación de vivienda pública protegida (VPP)** y las **ayudas en materia de vivienda** volvieron a protagonizar las reclamaciones ciudadanas en 2019. Dentro del primer grupo destacan las quejas relacionadas con la **opacidad** del proceso y el **largo tiempo de espera desde que se solicita una permuta** de vivienda hasta que ven satisfecha su petición. En cuanto al segundo grupo, se recibieron quejas por **retrasos en el pago de ayudas ya reconocidas** y por **demoras en la aprobación y publicación de la relación de beneficiarios**. Además, creció el número de **solicitantes que quedan excluidos por razones presupuestarias** a pesar de reunir los requisitos para recibir las ayudas.

También llegó un importante número de **quejas de familias con menores a cargo** que, ante la desesperación de ver a sus hijos en la calle, **deciden ocupar** una vivienda y **a las que la Administración no ofrece una alternativa**, ni siquiera con carácter temporal. En la mayoría de casos, esas familias llevan años solicitando la adjudicación de una vivienda pública protegida. A juicio de la Institución, no es razonable que una familia acceda a vivir en la indigencia para poder presentar una solicitud de vivienda que además nadie garantiza que le vaya a ser concedida. La Institución no puede amparar las ocupaciones ilegales pero tampoco puede mirar hacia otro lado ante el desamparo de estas familias, por lo que pide a las Administraciones que reflexionen sobre este asunto.

En este contexto, **el Defensor del Pueblo ha reclamado que se aumente el parque de vivienda social en alquiler y que se priorice en el acceso a la vivienda a colectivos en riesgo**, como son familias con rentas bajas y monoparentales, jóvenes, personas que hayan sufrido un desahucio, mujeres víctimas de violencia de género e inmigrantes.

La Institución también actuó para que los **afectados por la venta de vivienda pública a fondos de inversión en Madrid** no tengan que volver a pasar por todo el procedimiento de adjudicación y se les pueda asignar una vivienda a través de un

procedimiento específico si sus circunstancias personales no han variado. La Institución formuló sendas recomendaciones a la [Comunidad de Madrid](#) y al [Ayuntamiento de Madrid](#) en este sentido.

RENTAS MÍNIMAS

Las quejas que recibe y tramita el Defensor del Pueblo en esta materia reflejan **que la cobertura, intensidad y adecuación de las rentas mínimas es muy desigual** en función del territorio.

Para equilibrar estas diferencias, **el Defensor del Pueblo aboga por estructurar en el plano estatal un sistema integrado de rentas mínimas**, bien sea estableciendo y regulando por ley una prestación no contributiva en el Sistema de Seguridad Social, lo que sería más eficaz, bien estableciendo una prestación con un contenido mínimo por ley ex artículo 149.1.1ª) de la Constitución. En ambos casos, la nueva prestación podría ser mejorada por las comunidades autónomas.

En opinión del Defensor, las diferencias que tienen las propuestas presentadas en los últimos años podrían ser superadas buscando un equilibrio técnico y político a través del debate legislativo. **Existe margen para un acuerdo en materia de ampliación de la garantía de rentas en España, que se traduzca en una propuesta legislativa viable, con un amplio apoyo parlamentario**, que permita garantizar una mayor suficiencia de rentas a los hogares más castigados por la crisis.

El mayor número de quejas recibidas por el Defensor del Pueblo relacionadas con las rentas mínimas tuvo que ver con las dilaciones excesivas.

Es especialmente significativo el retraso que se ha ido acumulando en los últimos años en **Andalucía**. A fecha 5 de septiembre de 2019, había 43.411 solicitudes pendientes para las que había transcurrido el plazo máximo de resolución. Además, en dicha fecha se estaban resolviendo solicitudes presentadas en enero de 2018, con un retraso de un año y medio, lo que demuestra la necesidad de modificar el sistema de gestión de la renta mínima de inserción social con carácter urgente, a juicio de la Institución.

Por ello, el Defensor del Pueblo ha formulado una [recomendación](#) y varios recordatorios de deberes legales a la **Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación**, a fin de que adopte las medidas necesarias para la dotación de medios personales y materiales que garanticen la resolución de las solicitudes de renta mínima de inserción social en el plazo previsto por la ley.

La existencia de demoras en la tramitación, tanto de solicitudes como de recursos de alzada, también está presente en otras comunidades autónomas, como **Cataluña, el Principado de Asturias o la Generalitat Valenciana.**

Además, el Defensor continuó recibiendo quejas sobre distintos aspectos de la regulación y la gestión de la prestación en la **Comunidad de Madrid** y realizó [cuatro recomendaciones](#) para mejorar el servicio de esta prestación.

RESIDENCIAS DE MAYORES

El Defensor del Pueblo aboga por **reformas normativas de calado** que garanticen a los mayores el ejercicio de sus derechos. Es necesario prestar una mayor atención presupuestaria, formativa, dotacional e inspectora en los centros residenciales para poder hacer frente a los retos actuales y futuros.

España cuenta en la actualidad con 4,1 plazas de residencia por cada 100 personas mayores. Son en total, 372.985 plazas en 2019, según la base de datos de residencias de Envejecimiento en Red del CESIC. El número de octogenarios ya supone el 6,1 % de toda la población y el de centenarios asciende a 16.303 personas. Ello pone de manifiesto un claro **proceso de “envejecimiento del propio envejecimiento” que previsiblemente se intensificará en los próximos años.**

En este contexto, la estructura de edad de la población y su proyección futura, junto con los cambios en los modelos de hogar y la mayor escasez de apoyos familiares, obligan a revisar las pautas de actuación en la atención social.

Por ello, **el Defensor del Pueblo viene examinando desde hace tiempo la atención que se presta en los centros residenciales de mayores** de todo el territorio nacional y alertando de las carencias de medios y personal en muchos de ellos. En [2018 recabó información sobre la situación de la atención residencial](#) en todas las comunidades autónomas y realizó unas conclusiones de carácter general.

En 2019 la Institución continuó con su análisis y a finales de año ya había recibido la mitad de los nuevos informes solicitados a las comunidades autónomas (Aragón, Principado de Asturias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Illes Balears, La Rioja, Región de Murcia, Navarra, las diputaciones forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa e IMSERSO, Ceuta y Melilla).

[El seguimiento que ha realizado el Defensor del Pueblo en los últimos años se recoge en una separata que acompaña al Informe Anual 2019.](#) En opinión la Institución, **el modelo en su conjunto requiere una revisión profunda** si se quiere

conseguir que haya un número suficiente de plazas residenciales para mayores en las que se preste una atención de calidad centrada en el individuo, su dignidad y sus derechos.

De entre las reformas más urgentes, la Institución cree necesario **revisar al alza las ratios de personal de atención directa para mejorar la calidad asistencial**. Los usuarios con dependencia son más y su dependencia es mayor y requieren una atención correcta y plenamente respetuosa con sus derechos.

Para ello, el Consejo Territorial debe profundizar en el conocimiento de las necesidades de los centros de mayores que atienden a personas con grados de dependencia II y III, para así fijar unos requisitos y estándares adecuados en materia de recursos humanos que establezcan las ratios, tanto en cómputo global como específico, por categorías profesionales, distinguiendo gerocultores y otras categorías.

También **es urgente que las comunidades autónomas aumenten su capacidad inspectora**, dado el gran número de residencias existente y los diferentes modelos de gestión.

La Institución también **crea conveniente reforzar la atención médica y de enfermería en los centros residenciales**. Sin perjuicio de analizar la conveniencia de aumentar las residencias más propiamente sociosanitarias, con atención médica y de enfermería más amplia y extensa, para aquellos casos de mayor dependencia o enfermedad, puede resultar adecuado tender a la generación de entornos más pequeños y domésticos, en lo que resulte más fácil primar sobre todo la calidad de vida, el respeto a la autonomía y la dignidad de las personas que habitan estos espacios.

Otra de las conclusiones del Defensor del Pueblo es que perdura una gran dispersión normativa sobre los requisitos que deben reunir los centros residenciales para su acreditación y posterior autorización de funcionamiento. En consecuencia, para solventar esta situación se requiere que las comunidades autónomas realicen un importante esfuerzo de actualización y armonización.

Por otra parte, la vida en una residencia puede dar lugar a situaciones que afectan a la libertad, como son el ingreso involuntario de los residentes con deterioro cognitivo o psíquico, las sujeciones físicas. El conjunto de problemas que plantean estas circunstancias hace **necesaria una ley orgánica que delimite las circunstancias extraordinarias vinculadas a la salud y al deterioro físico y mental** en las que las personas de edad avanzada pueden tener, excepcionalmente, que

asumir limitaciones al ejercicio de algunos de sus derechos fundamentales, con especial referencia a la atención en centros residenciales.

EDUCACIÓN

Las deficiencias en las instalaciones, las dificultades para acceder a un determinado centro escolar, los problemas para obtener becas y ayudas y la prestación de servicios complementarios, como el transporte o el comedor, han seguido motivando el mayor número de quejas de padres, madres y alumnos recibidas en la Institución. En este curso, también se han tramitado expedientes por problemas de escolarización en edades tempranas y dificultades para acceder a los libros de texto en algunas comunidades autónomas.

Fernández Marugán ha pedido a las administraciones competentes que incrementen las inversiones para la mejora y mantenimiento de las **instalaciones escolares**. Además, ha reclamado una educación de calidad en la que el sistema educativo esté adaptado al modelo de educación inclusiva, educar en igualdad sea una prioridad y la equidad en el acceso a la educación sea una realidad.

El Defensor considera “imprescindible” un sistema de **becas** y ayudas al estudio “sólido y eficiente” para evitar que las condiciones personales, culturales, económicas y sociales condicionen el acceso a la educación. En este sentido, la Institución lleva años insistiendo en la necesidad de que la concesión y el ingreso de las becas se produzcan con carácter previo al inicio del curso o de los estudios para los que esté destinada la ayuda.

En lo que se refiere a la **formación profesional**, el Defensor considera que es necesario reforzar, modernizar y flexibilizar las enseñanzas de formación profesional y aumentar la oferta, tanto de ciclos formativos como de número de plazas.

Se siguen manteniendo abiertas actuaciones relativas a la retirada de **amianto** en centros escolares de las Comunidades de Cataluña, Madrid y la Región de Murcia.

La Institución ha finalizado la actuación de oficio con todas las autoridades educativas que inició en 2018 y que le ha permitido realizar un análisis comparado de la normativa y las prácticas de las distintas administraciones educativas respecto al **alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo**.

En ninguna de las administraciones consultadas existe la previsión de ampliar el número de centros de educación especial, aunque tampoco se plantea su supresión. No obstante, algunas administraciones han previsto la conversión de estos centros

específicos en centros de recursos especializados destinados a prestar apoyo y asesoramiento a los centros ordinarios; y otras están llevando a cabo experiencias destinadas a crear centros educativos inclusivos en los que conviven alumnos sin discapacidad y con discapacidad procedentes de centros de educación especial.

En cuanto a las medidas educativas aplicadas para favorecer la inclusión educativa, en líneas generales, todas las administraciones autonómicas destacan el significativo incremento de los recursos personales y materiales que vienen destinando a atender al alumnado con discapacidad, así como del número de aulas especializadas en entornos educativos ordinarios, en las que son escolarizados alumnos que antes eran derivados a centros de educación especial.

Sin embargo, resulta desalentadora la baja tasa de alumnos con necesidades educativas especiales que cursan etapas postobligatorias (4,84 % en 2017-2018), según los datos estadísticos ofrecidos por el ministerio.

Por este motivo, el Defensor considera que la atención de estos alumnos en las enseñanzas no obligatorias debe contemplar una serie de medidas de acción positivas para evitar situaciones de discriminación y, por tanto, conseguir una verdadera igualdad de oportunidades. A juicio de la institución, es necesaria una revisión de la normativa vigente para introducir las modificaciones que se consideren oportunas para el desarrollo del principio de inclusión en nuestro sistema educativo.

En el ámbito de la **educación universitaria** se han seguido recibiendo quejas que ponen de manifiesto la necesidad de armonizar los calendarios académicos de todas las universidades.

Por otra parte, en lo relativo a los alumnos con algún tipo de discapacidad, la Institución considera que para lograr la más rápida y eficaz integración social de estas personas debe asumirse por todos los órganos y autoridades con competencia en la materia la necesidad de contribuir, no solo al mantenimiento y mejora de los mecanismos asistenciales que puedan precisar los afectados en su condición de estudiantes universitarios, sino también los recursos económicos que se requieran para ello.

VIOLENCIA MACHISTA

En 2019, fueron asesinadas 55 mujeres y tres menores. Las quejas recibidas en la Institución ponen de manifiesto fallos en todas las fases del sistema de protección que son más graves cuanto más vulnerable es la víctima. También demuestran la

necesidad de mejorar la formación de los funcionarios públicos que atienden directamente a las mujeres que, en muchas ocasiones, denuncian sentirse solas, cuestionadas, no escuchadas y abandonadas por los poderes públicos.

El Defensor ha realizado [actuaciones](#) de **supervisión en todas las fases**: en la de detección y emergencia (de la denuncia hasta la intervención del Poder Judicial); en la de enjuiciamiento y persecución penal, y en la fase de integración social de las víctimas, que incluye servicios sociales y ayudas para la emancipación y autonomía de la mujer víctima.

Fruto de estas actuaciones la Institución ha formulado nuevas [recomendaciones](#) para reforzar el sistema de protección de las víctimas de violencia de género y de sus hijas e hijos. Así, por ejemplo, el Defensor ha [pedido](#) a la Secretaría de Estado de Justicia que dote a los juzgados de violencia de género de las **unidades de valoración forense** y de los medios humanos y materiales necesarios para que tanto fiscales como jueces puedan desarrollar sus funciones con plenas garantías. Además, ha [recomendado](#) al Ministerio de Justicia que promueva la modificación de las normas necesarias para asegurar la revisión del **régimen de visitas** siempre que exista una orden de protección en vigor respecto a la madre de los menores afectados, y la suspensión en todos los casos de condena por delitos de violencia de género.

También ha [pedido](#) a la Delegación de Gobierno contra la Violencia de Género que promueva la elaboración de un plan común de **formación** en materia de violencia de género y tratamiento de las víctimas para todo el personal de la Administración General del Estado, de las comunidades autónomas y de los entes locales.

Por otra parte, ha [reclamado](#) que se amplíe la protección frente a todas las formas de violencia contra la mujer, introduciendo así la aplicación del concepto de violencia de género que establece el **Convenio de Estambul**.

Para el Defensor resulta imprescindible reforzar la **educación en igualdad**, incluyendo asignaturas y actividades específicas en esta materia en los colegios para luchar contra la violencia de género. A finales de 2019, Fernández Marugán inició una actuación de oficio con el Ministerio de Educación para conocer el desarrollo de las medidas educativas de sensibilización y prevención previstas en el Pacto de Estado.

Trata de seres humanos

Un año más, las quejas recibidas se centran fundamentalmente en la falta de adecuación de los protocolos existentes a las necesidades de las víctimas. La

preocupación principal del Defensor se centra en los fallos de coordinación, errores en la comunicación, falta de apreciación de indicios por parte de la Policía Nacional o retrasos en los procedimientos.

Para Fernández Marugán, las cifras oficiales de víctimas identificadas en España, 238 en el año 2018, siguen mostrando que aún no se han conseguido desarrollar las herramientas necesarias que permitan detectar, de manera eficaz, a las víctimas y ofrecerles la necesaria protección.

Las dificultades para la eficaz detección e identificación de las víctimas de trata son aplicables a las menores de edad. Además, para la Institución, su especial situación de vulnerabilidad hace necesaria una profunda revisión del procedimiento. Durante 2018, tan solo seis niñas fueron identificadas como víctimas de trata

El Defensor espera que la futura Ley Integral contra la trata de seres humanos con fines de explotación sexual contribuya a solucionar los fallos detectados y a proteger de forma efectiva a las víctimas.

Igualdad de trato

Las actuaciones discriminatorias contra las mujeres, la comunidad gitana, las personas con discapacidad y las pertenecientes al colectivo LGTBI han protagonizado la mayor parte de las actuaciones en este ámbito. Además, la Institución ha investigado los ataques y mensajes intolerantes contra menores extranjeros no acompañados y ha iniciado actuaciones por la falta de [escolarización](#) de un grupo de menores en situación irregular en Melilla.

En 2019 la Institución reiteró una [recomendación](#) para que se modifique la normativa vigente para asegurar que las víctimas extranjeras en situación irregular pueden denunciar cualquier delito, sin miedo a su expulsión.

El Defensor ha [reiterado](#) que las mujeres extranjeras en situación irregular o las que no pueden acceder a territorio nacional por no cumplir los requisitos de entradas son especialmente vulnerables a la violencia machista. El pasado año la Institución recibió la queja de una mujer que había sido víctima de una agresión sexual durante su estancia en la sala de rechazados del aeropuerto de Barajas. Fernández Marugán formuló cuatro [recomendaciones](#) al Ministerio de Justicia, en las que se proponía la aplicación plena del concepto de violencia de género del Convenio de Estambul en este tipo de casos. Además, ha recordado la necesidad de establecer planes de

contingencia para las llegadas a las fronteras terrestres y marítimas, y la aplicación de la perspectiva de género en todos los programas de asistencia.

Por otra parte, el Defensor mantiene abierta una actuación de oficio para conocer la situación en la que se encuentran las trabajadoras temporeras extranjeras que son contratadas en origen.

SISTEMA DE PROTECCIÓN DE MENORES

El Defensor del Pueblo lleva tiempo advirtiendo sobre el **elevado número de niños que el sistema de protección de menores todavía acoge en el modelo residencial** y considera que las administraciones públicas tienen que adoptar políticas integrales destinadas a apoyar a las familias de acogida.

En opinión del Defensor del Pueblo, la familia extensa supone en España un valioso recurso que no está adecuadamente tratado y existen carencias económicas y materiales, pero también de recursos psicopedagógicos de apoyo.

Tras analizar en 2018 la situación de este asunto en la Comunidad de Madrid, el año pasado la Institución inició una **actuación de oficio** con las demás comunidades autónomas **para conocer qué medidas aplican para priorizar e incentivar los acogimientos familiares, aumentar la captación y selección de familias de acogida, así como para mejorar la formación y el apoyo.**

Todas ellas han ido enviando sus informes, excepto Cataluña y del conjunto de respuestas se puede extraer que el número de familias acogedoras es insuficiente para el número de menores en situación de acogida y que existen mayores dificultades para encontrar familias en los casos de mayores de 7 años, grupos de hermanos o menores con necesidades. Además, las cuantías de las prestaciones y ayudas que reciben las familias acogedoras son escasas, y eso hace que el sistema dependa casi en exclusiva del altruismo de las familias oferentes, el cual, a juicio de esta institución, es imprescindible pero no suficiente si se quiere que el acogimiento familiar sustituya al residencial.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo cree que **hacen falta medidas adicionales que incentiven el acogimiento familiar.** En concreto, sería necesario mejorar las ayudas, dar más y mejor apoyo, así como formación a las familias acogedoras, aumentar el número de familias capacitadas para acogimientos especializados y desarrollar el acogimiento profesionalizado.

Por otra parte, en 2019 la Institución prosiguió sus actuaciones sobre el **Centro de Primera Acogida de Menores de Hortaleza** (Madrid), cuya situación ha empeorado considerablemente, siendo crítica en la actualidad.

La sobreocupación persiste y es excesiva desde hace años. Vulnera los derechos de los menores acogidos, hace que se incrementen los conflictos e impide la realización adecuada de las preceptivas intervenciones de valoración y educativas con los menores en tanto las tareas de organización del centro ocupan el tiempo y el espacio.

Sin embargo, a pesar de los problemas puestos de manifiesto y de las [recomendaciones](#) formuladas por el Defensor del Pueblo, la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid, no adopta las medidas que requiere esta situación.

Menores extranjeros no acompañados

En 2019 han continuado las quejas por los procedimientos de determinación de la edad incoados, tanto a personas indocumentadas que afirmaban ser menores, como a aquellos que portan documentación acreditativa de su minoría de edad. Por otro lado, las constantes quejas recibidas y las significativas carencias detectadas en el Registro de menores extranjeros no acompañados deberían llevar a una revisión urgente de su funcionamiento, en opinión del Defensor.

Fernández Marugán hizo un [llamamiento](#) al conjunto de la sociedad y muy particularmente a los poderes públicos, formaciones políticas y medios de comunicación, para que combatieran firmemente los mensajes intolerantes y xenófobos contra los menores extranjeros no acompañados que protagonizaron los últimos meses de 2019.

PADRÓN DE HABITANTES

El año pasado se presentaron numerosas quejas relacionadas con el hecho de que la **Ciudad Autónoma de Melilla**, deniegue la inscripción en el padrón municipal a **hijos menores de edad de ciudadanos marroquíes**, lo que les impide acceder a numerosos servicios públicos, como la sanidad o la educación.

[El Defensor ha recomendado a la Ciudad Autónoma](#) que acomode la normativa padronal a los requisitos establecidos por la sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, de 28 de diciembre de 2018.

Dicha sentencia prohíbe toda discriminación a los menores extranjeros respecto de los nacionales españoles en cuanto a requisitos de identificación para la inscripción en el padrón y establece que el padrón no constituye prueba de residencia legal en España, sino que es meramente un registro de situaciones de hecho, por lo que no tienen sentido exigir un visado.

El Defensor le ha recordado también a la Ciudad Autónoma que el desconocimiento del número real y del perfil de los vecinos supone una limitación muy trascendente para poder llevar a término una correcta planificación y ejecución de sus competencias, ya que la situación actual comporta que la financiación que recibe la ciudad no coincida con la que le correspondería si se empadronara a todo aquel que realmente vive en el municipio.

PERSONAS MIGRANTES

A diferencia de lo ocurrido durante 2018, año en el que la cuestión principal fue el récord de entradas por lugares no habilitados (casi 65.000 personas), 2019 ha sido el año en el que se ha alcanzado una nueva cifra histórica, esta vez referente al número de personas que han solicitado protección internacional (118.264 personas).

En opinión del Defensor, la gestión de la acogida humanitaria de las personas que **acceden de manera irregular** a España y que por motivos variados no pueden ser expulsadas, y la gestión de la acogida de aquellas personas que solicitan **protección internacional** necesitan una profunda revisión orgánica y funcional. En ambos casos, a través de las actuaciones realizadas, se detectan dos carencias fundamentales: en primer lugar, la existencia de varios organismos, adscritos a distintos departamentos ministeriales, con competencias concurrentes y con deficiencias en la coordinación, y, en segundo lugar, la falta de participación de las comunidades autónomas y los ayuntamientos en la gestión de la acogida.

Protección internacional y asilo

En relación al número histórico de personas que solicitaron protección internacional el año pasado, el doble que en 2018 (118.264 frente a 54.000), el Defensor considera que hay que ver este incremento de llegadas como [“una oportunidad”](#) para mejorar la situación de algunos territorios con poca población y actividad. En este sentido, cree que la concentración de recursos en Madrid y en Barcelona es “ineficiente” y apuesta por encontrar acogida para estas personas en otras comunidades autónomas.

España ha finalizado 2019 con 133.015 solicitudes pendientes de resolver, frente a las 78.000 pendientes del año anterior. Se ha dado respuesta a 62.398 peticiones de protección internacional, cinco veces más que en 2018. Esta mejora supone un avance de la Oficina de Asilo y Refugio. Sin embargo, la tasa de reconocimiento del estatuto de refugiado (1.653) y de la protección subsidiaria (1.503) sigue siendo muy baja en relación con el total de solicitudes. El 63% de las resoluciones corresponden a ciudadanos venezolanos. Se han otorgado 39.776 autorizaciones de residencia temporal por razones humanitarias de protección internacional a ciudadanos de esta nacionalidad.

Durante 2019 se ha producido un preocupante aumento de las quejas de ciudadanos extranjeros con necesidades de protección internacional que, por motivos diversos, no son atendidos por el sistema de acogida. Fernández Marugán formuló más de medio centenar de [sugerencias](#) a la Secretaría de Estado de Migraciones para que asignaran recursos de forma inmediata a estas personas.

La institución ha propuesto diversificar los recursos existentes, incrementar la colaboración de las comunidades autónomas y las entidades locales y aumentar el número de plazas disponibles en zonas del territorio nacional que no se encuentran tan saturadas. Además, ha pedido a todas las administraciones implicadas que se coordinen para ofrecer una acogida digna y para solucionar las demoras en la tramitación de expedientes.

Llegadas a costa

En 2019, según datos del Ministerio del Interior ha descendido el número de personas interceptadas en el mar y llevadas a costa en más de un 50%. Este descenso es generalizado en las entradas marítimas a la península, Baleares y a Ceuta y Melilla; pero no a Canarias, donde se ha doblado el número de entradas respecto de 2018 (2.698 frente a 1.391).

La Institución, por medio de las quejas y de las inspecciones realizadas a los lugares de recepción ha continuado analizando, tanto las condiciones de privación de libertad como el estado de las instalaciones. Durante 2019, se ha supervisado el grado de cumplimiento de las distintas [recomendaciones](#) formuladas el año anterior para intentar mejorar las condiciones de recepción y acogida de estas personas, así como de las medidas a adoptar para ser más eficaces en la detección de personas con necesidades de protección internacional, menores de edad y víctimas de trata.

Al Defensor le preocupa especialmente la situación de las mujeres con niños a su cargo que acceden de manera irregular a territorio nacional. El pasado año convocó una reunión con presencia de todas las administraciones implicadas en la que se formularon numerosas [propuestas](#) para avanzar en la protección efectiva de estos menores.

Otras actuaciones

Un año más, las principales quejas relacionadas con los **Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI)** tienen que ver con la demora en los traslados a la península y la tardanza en la realización de pruebas de ADN, que suelen implicar la separación de las familias hasta que se reciben los resultados.

Se ha reiterado la [recomendación](#) de facilitar el traslado a la península de los solicitantes de asilo que se encuentran en Ceuta y Melilla, en situación de especial vulnerabilidad, y se ha insistido en la necesidad de mejorar y agilizar los procedimientos incoados para la identificación de menores acompañados, en los casos en los que no es posible acreditar el vínculo familiar con sus acompañantes.

En dos ocasiones durante 2019, el Defensor se ha visto en la obligación de formular advertencias a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras (CGEF). En marzo, durante una visita a la sala de asilo del aeropuerto de Barajas, se constató la presencia de un menor de edad español junto a su madre, nacional de Colombia. Se formuló una [advertencia](#) para cesar cualquier actuación que privara al ciudadano español de su derecho a entrar en España. Finalizaron las actuaciones tras permitir la entrada de ambos al territorio.

Por los mismos motivos, se formuló otra [advertencia](#) a la CGEF tras denegar la entrada a una ciudadana ecuatoriana, madre de una menor española, que huían de una situación de violencia de género. La madre quedó retenida en las dependencias del aeropuerto de Valencia, mientras que su hija, de nacionalidad española, fue separada de su madre e ingresada en un centro de protección de menores. Finalmente, se permitió que ambas se reunieran en territorio nacional.

Un año más, muchas de las quejas que plantea la población migrante tienen que ver con las solicitudes de [nacionalidad española por residencia](#) y con la imposibilidad de obtener cita, en un plazo razonable, para la realización de cualquier trámite de extranjería. En este sentido se formularon [recomendaciones](#) para mejorar la situación de las **oficinas de extranjería**.

Registro civil

En 2019 han continuado los problemas en los registros. La Institución ha recibido 881 quejas sobre la materia, de las cuales 623 tienen que ver con retrasos de [expedientes de nacionalidad](#). Para muchas de estas personas el problema no acaba una vez que se les concede la nacionalidad ya que para completar su adquisición se debe efectuar el trámite de jurar o prometer fidelidad al Rey y obediencia a la Constitución y a las leyes y la adquisición debe inscribirse en el Registro Civil, ya que hasta ese momento no es posible obtener la certificación que debe aportarse para obtener el DNI.

La Institución ha recibido numerosas quejas que ponen de manifiesto la imposibilidad de conseguir cita para realizar el trámite de jura. Por este motivo, el Defensor ha [recomendado](#) que se adopten las medidas necesarias para que sea el Registro el que, al mismo tiempo que notifica la resolución de concesión, asigne fecha y comunique la misma al interesado para la realización del trámite de jura. Además, pide que en aquellos casos en los que la resolución ya ha sido notificada, el registro cite al interesado para realizar la jura en el plazo establecido por la Ley.

Por otra parte, la Ley de Registro Civil de 2011 no ha entrado aún en vigor en 2020. En opinión del Defensor es necesario que dicha ley entre en vigor o en su lugar se adopte una decisión diferente sobre el marco regulador del Registro Civil. Para la Institución, lo que no debe prorrogarse más es la provisionalidad que afecta desde hace tantos años al régimen jurídico de una cuestión de esta trascendencia. Así, considera que, sea cual sea la decisión que se adopte, el objetivo debe ser un Registro Civil eficaz, que resuelva con celeridad y sea gratuito para los ciudadanos.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Defensor continuó en 2019 trabajando para mejorar la vida de las personas con discapacidad. Así, realizó numerosas recomendaciones y recordatorios de deberes legales a las administraciones tras detectar **demoras y retrasos en los procesos de valoración del grado de discapacidad superiores a los plazos legalmente establecidos**.

La Institución también ha puesto de manifiesto que **no se hayan producido avances significativos en la aprobación del nuevo baremo de valoración de la discapacidad**, pieza fundamental para acceder a la protección social dispensada por las administraciones públicas.

Es además necesario que las comunidades autónomas tomen medidas adicionales, respecto a la organización y los medios humanos y materiales cuando se demoran estructuralmente los procedimientos de valoración o se produzcan prolongadas listas de espera.

La **atención temprana** exige también un esfuerzo por parte de las comunidades autónomas. El proceso de adjudicación de plazas también debe ser más transparente. En este sentido, el Defensor [recomendó a la Comunidad de Madrid](#) la publicación periódica de la situación de las listas de espera y de las plazas adjudicadas en la correspondiente página web de manera clara, estructurada, accesible y comprensible.

En septiembre de 2019, el Defensor del Pueblo publicó el estudio [“la atención específica al daño cerebral infantil”](#), en el que [urge a establecer una estrategia nacional sociosanitaria de atención al daño cerebral adquirido](#) (DCA) que incluya una sección dedicada específicamente al daño cerebral en la infancia y en la adolescencia.

Por otra parte, el año pasado se reiteró la postura de la Institución acerca de que las [cuantías de las prestaciones por hijo a cargo mayor de 18 años con una discapacidad](#) igual o superior al 65%, no deben computarse como renta personal en la determinación de la capacidad económica de las prestaciones de la Ley de Dependencia, cuando el beneficio y el causante sean distinta persona.

La Institución también se ocupó de las dificultades a las que se enfrentan los viajeros con movilidad reducida. En este contexto, [reclamó a RENFE](#) que mejore la información sobre la accesibilidad de las e [instó a la Oficina de Atención a la Discapacidad](#) (OADIS) para que vigile que las más de 600 empresas que prestan el servicio de transporte por carretera ofrecen una información adecuada sobre accesibilidad de estaciones y vehículos a los usuarios.

Asimismo, se formularon [dos recomendaciones](#), que fueron aceptadas, para proteger a las personas ciegas en la firma de contratos privados sin la intervención de notario, para que quede garantizado que los firmantes han tenido acceso al texto del contrato y a su pleno conocimiento.

En lo que respecta a la **atención a la dependencia**, la Institución pudo constatar a través de las quejas recibidas que el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) sigue sin tener capacidad para incorporar en un plazo razonable a todas las personas reconocidas como dependientes, pero sin prestación o

servicio aprobados. En algunas comunidades autónomas, además, la valoración del grado de dependencia se demora en exceso.

No obstante, para la Institución, lo más preocupante es que las personas con su situación de dependencia ya valorada y con su prestación o servicio reconocidos, han de esperar, a veces largos períodos de tiempo para acceder a ellos, bien por insuficiencia de recursos públicos o concertados para proporcionar los servicios reconocidos, o bien por falta de crédito para pagar las prestaciones económicas concedidas. En opinión del Defensor, **es urgente una mejora en la financiación del sistema.**

IMPUESTOS

Los tributos que más quejas concentran son el Impuesto sobre la Renta de las Personas físicas (IRPF) y el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), así como el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).

La Institución preguntó a la Agencia Tributaria (AEAT) sobre sus previsiones para atender a aquellos contribuyentes que **tengan problemas para presentar la declaración de la renta por medios electrónicos**. Al Defensor le preocupan los problemas que acarrearía a ciertos colectivos (personas mayores, personas con escasos conocimientos de tecnología de la información y residentes en zonas rurales con baja tasa de penetración de Internet o sin oficina bancaria) la desaparición de la posibilidad de presentar la declaración en papel. El Defensor también cree necesario simplificar la plataforma renta web.

Asimismo, la Institución recomendó a la AEAT **que utilice un lenguaje más didáctico, simple y llano en las respuestas a las consultas tributarias escritas**. Esta resolución fue aceptada y la Administración ha reconocido la necesidad de alcanzar en el uso del lenguaje empleado un equilibrio entre el objetivo de informar al contribuyente y el de proporcionar seguridad jurídica al sistema tributario.

Por otra parte, el Defensor recibió numerosas quejas de contribuyentes que habían reclamado sin éxito en vía administrativa o judicial la devolución del IRPF de la **prestación por maternidad y paternidad** antes de que el Tribunal Supremo declarara que estas prestaciones están exentas de tributación. Finalmente, el Ministerio de Hacienda devolvió los importes reclamados. El Defensor pidió a la Agencia Tributaria que informara sobre la marcha del proceso y el ritmo previsto de las devoluciones, para

poder trasladar la información a los ciudadanos que en su día presentaron queja sobre este asunto.

Otra actuación destacada en 2019 fue la [sugerencia realizada por el Defensor del Pueblo](#) para que una mujer que fue despedida de manera improcedente y readmitida después por sentencia judicial en su puesto de trabajo no perdiera la **deducción por maternidad** durante el periodo comprendido entre el despido y la reincorporación laboral. Esta sugerencia fue rechazada por la Agencia Tributaria.

La Institución sí ha conseguido que la AEAT reconozca que la **deducción por maternidad sea plenamente aplicable en casos de nuevas formas de familia**, como son las constituidas por parejas del mismo sexo con hijos en adopción. La AEAT ha asegurado que difundirá el nuevo criterio para su aplicación en casos análogos.

SEGURIDAD SOCIAL

En 2019 se recibieron 1.072 quejas sobre Seguridad Social, fundamentalmente relacionadas con **pensiones de jubilación, prestaciones por incapacidad laboral y prestaciones por desempleo**.

El Defensor del Pueblo volvió a insistir en la necesidad de que no se embarguen las **cuentas corrientes de los deudores cuando se nutren exclusivamente por ingresos inembargables y reciben atrasos mensuales acumulados**, tal y como ya recomendó en 2018. En estos casos, debe prorratearse mensualmente el importe para así determinar si la cantidad mensual se encuentra o no dentro de los límites legales de la embargabilidad (importe mensual del SMI).

Otra actuación relevante tuvo que ver con la revisión de las **bases de cotización y la ausencia de protección por desempleo para los empleados del hogar**. La Administración ha comunicado su intención de proponer una modificación normativa que otorgue facultades a la Tesorería de la Seguridad Social (TGSS) para aplicar de oficio la base de cotización en función de las horas de trabajo comunicadas y de realizar el correspondiente análisis y valoración de la protección de desempleo, por lo que el Defensor del Pueblo proseguirá la actuación ante dicha dirección general.

Además, se recibieron quejas de ciudadanos que no podían acceder al **servicio de cita previa** a través de la **página web de la Seguridad Social**, ni tampoco por vía telefónica debido al colapso de las líneas. Constatada la existencia de tales disfunciones, se solicitó la adopción de medidas que permitieran una mejora del

servicio y se enviaron dos [recomendaciones](#) al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS).

En 2019 se constató la denegación por la TGSS **de solicitudes de aplazamiento de deudas** por el solo hecho de ser la cuantía de la deuda inferior al doble del salario mínimo interprofesional. El Defensor del Pueblo recordó las recomendaciones formuladas y aceptadas en 2018 a fin de que no se denegaran de forma automática solo por dicho motivo. También recomendó que la desestimación refleje expresamente su verdadero motivo, que se apure el plazo legal máximo de cinco años para ajustar el plan de aplazamiento a la verdadera capacidad económica del deudor, y pidió no exigir la reducción parcial e inmediata de la deuda con la Seguridad Social como condición previa para la concesión de un segundo plan de aplazamiento/fraccionamiento tras el incumplimiento del plan previo.

Del lado positivo, merecen una mención especial las modificaciones adoptadas en el subsidio de desempleo para personas mayores de 55 años, mediante el Real Decreto-ley 8/2019, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo. En opinión de la Institución, se eleva sustancialmente la protección de un grupo de trabajadores, particularmente vulnerable, mientras dura su situación de desempleo y también respecto a su jubilación, puesto que no se obliga a jubilarse anticipadamente, con la correspondiente aplicación de reducciones en el importe de la pensión, al tiempo que se incrementa la cotización durante la percepción del subsidio.

FAMILIAS MONOPARENTALES

El Defensor considera acertada la equiparación de la duración de los permisos por nacimiento de hijo o hija de ambos progenitores, y la creación de una nueva prestación para ejercicio corresponsable del cuidado del lactante, aprobadas por el Real Decreto-ley 6/2019, ya que avanza en la consecución de la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres, en la promoción de la conciliación de la vida personal y familiar, y en el principio de corresponsabilidad entre ambos progenitores.

No obstante, la Institución cree que la nueva regulación es desigual para las familias monoparentales en algunos supuestos. Así, por ejemplo, en las familias en las que ambos progenitores trabajen, entre los dos podrán disponer de 10 semanas más de periodo de descanso suspensivo para el cuidado y atención del hijo (en total 26

semanas), mientras que las familias monoparentales, con tan solo un progenitor, el descanso no será superior a las 16 semanas.

El Defensor del Pueblo ha pedido que se estudie una posible ampliación de periodo del permiso en estos supuestos. Asimismo, también ha preguntado a la Secretaría de Estado de Seguridad Social por qué la nueva prestación para el cuidado del lactante, en los casos en que trabajen ambos progenitores, no se ha previsto en el caso de las familias monoparentales. La Institución continúa sus actuaciones sobre este asunto con la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social y la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, en lo que respecta a las prestaciones.

TRANSPORTES

En 2019 se recibieron varias quejas, algunas de ellas presentadas por plataformas o asociaciones vecinales sobre la deficiente conexión por tren de poblaciones rurales. En unos casos se pretendía la reactivación de redes ferroviarias en desuso y en otros se solicitaba aumentar las frecuencias e incrementar las paradas de los trenes que pasan por esas estaciones con destino a poblaciones mayores. También se denunciaron las deficiencias generales en la prestación del servicio ferroviario en estas zonas, con trenes obsoletos, frecuencias insuficientes, averías y retrasos constantes, especialmente en Extremadura, Galicia y Salamanca.

En opinión del Defensor del Pueblo la oferta de servicio de transporte público se debe adecuar a las necesidades de la demanda como regla general, con la excepción en zonas rurales. En estos casos, el criterio de la Institución es que la oferta debe también adecuarse a una lógica baja demanda como medio de evitar su aislamiento por simples razones de beneficio económico, pues se trata de un servicio público.

Así las cosas, el Defensor abrió una investigación de oficio para conocer el criterio global de Renfe y del Ministerio de Fomento respecto a las políticas para evitar una discriminación por razón de residencia en cuanto a conexiones ferroviarias. Con esta actuación, el Defensor quiere saber qué se está haciendo para evitar que las poblaciones alejadas de los ejes principales de comunicación queden en una situación de aislamiento, bien por la insuficiencia de servicios, bien por la falta de conexiones o por el deficiente funcionamiento de las existentes.

FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICO

En 2019 se han seguido recibiendo quejas relativas al retraso en la ejecución y resolución de las convocatorias de empleo público, a la escasa fundamentación de las resoluciones de los tribunales calificadores respecto de las alegaciones presentadas por los participantes en los procesos selectivos, la falta de publicación de la plantilla oficial correctora o la falta de entrega a los aspirantes del cuadernillo de preguntas y de la hoja autocopiativa de sus respuestas.

Además, la Institución ha formulado [resoluciones](#) para proteger los derechos de las **opositoras durante la gestación, parto y post parto**. También ha realizado actuaciones para que en las ofertas de empleo público se garantice el cupo de plazas para personas con discapacidad.

Por otra parte, al Defensor le preocupa especialmente la persistencia de supuestos de **acoso laboral y sexual** en los distintos ámbitos de la Administración pública. Así, ha iniciado actuaciones para interesarse por los protocolos frente al acoso sexual y por razón de sexo en la Administración General del Estado, en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y en el Ejército.

En el ámbito militar, se formuló una [recomendación](#) para adaptar el Código Penal Militar al reconocimiento del Estatuto de la Víctima y así mejorar la protección de las víctimas de delitos por discriminación por razón de sexo en el Ejército. Recientemente, el Ministerio de Defensa ha aceptado la recomendación.

CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

En 2019 el Defensor volvió a insistir en la necesidad de reformar algunos aspectos de la **Ley orgánica de Seguridad Ciudadana**, tras haber formulado recomendaciones para modificar esta norma en 2015.

En 2019 se han recibido 17 quejas relativas a malos tratos policiales y 89 quejas por trato incorrecto.

La Institución ha constatado que hay un debate social sobre la concreción de lo correcto en cuanto a la «proporcionalidad en el uso de la fuerza», no tanto cuando se ejerce pacíficamente el derecho de manifestación, sino cuando, a su vez, los ciudadanos ejercen resistencia pasiva o violencia activa ante una actuación legal de la policía. En este sentido, el Defensor considera necesario que exista un **protocolo de actuación del uso de la fuerza** en el cual se proporcione a los funcionarios de policía, instrucciones claras y precisas sobre la manera y las circunstancias en las cuales

deben hacer uso tanto de la fuerza como de las armas reglamentarias y de los materiales antidisturbios, a fin de reforzar la seguridad jurídica de los agentes y de los ciudadanos.

El año pasado, se formuló una [recomendación](#) a la Dirección General de la Policía para **garantizar sin demora la entrevista reservada con el abogado** en todos los casos de detención, recomendación que ha sido aceptada, y otra sobre **identificación policial**, en concreto sobre los integrantes de las Unidades de Prevención y Reacción, los Grupos de Atención al Ciudadano y los Grupos Operativos de Respuesta también admitida.

En 2019, el Defensor también formuló unas [recomendaciones](#) para luchar contra los delitos de estafa relacionados con la **usurpación de identidad**. Con sus resoluciones pretendía mejorar la coordinación policial y judicial para evitar perjuicios a los ciudadanos afectados por este tipo de delitos. La Secretaría de Estado de Seguridad comunicó al Defensor a principios de 2020 su intención de diseñar una estrategia sobre delitos informáticos.

En 2019 se han celebrado varios procesos electorales y la Institución ha continuado recibiendo quejas relativas al **voto rogado** y sobre todo, escritos que ponen de manifiesto las dificultades para la recepción de la documentación necesaria para ejercer el voto desde el extranjero. Fernández Marugán considera que se debe reformar la Ley Orgánica del Régimen Electoral General (LOREG) para facilitar y mejorar el voto de los emigrantes españoles de cara a futuras elecciones.

El Defensor aboga, por ejemplo, por un nuevo diseño del conjunto de los plazos que permita ampliar el período que tienen los electores para la remisión del voto por correo; o bien, articular un procedimiento alternativo, basado en el uso de las nuevas tecnologías, que permitiese obviar las incidencias que pueden experimentar los envíos postales al pasar por las manos de más de una administración de correos.

El pasado año la Institución formuló un [recurso](#) ante el Tribunal Constitucional (TC) contra un apartado de la Ley Electoral que permitía a los partidos políticos recabar datos personales de los ciudadanos para hacer perfiles ideológicos. El TC [estimó](#) el recurso presentado por el Defensor del Pueblo por unanimidad y en menos de dos meses.

Durante 2019 la Institución ha dirigido numerosos [recordatorios](#) de deberes legales a diferentes administraciones catalanas para que respeten la neutralidad ideológica en las fachadas e interior de los edificios públicos. El Defensor considera

que “el principio de neutralidad ideológica propio de una sociedad pluralista es incompatible con la presencia en los edificios públicos de símbolos de una ideología”.

JUSTICIA

El pasado año 294 ciudadanos presentaron queja por discrepar con una resolución judicial y 180 por desacuerdo con un procedimiento judicial en trámite.

La parálisis parlamentaria en 2019 (práctica inexistencia de actividad normal debido a las dos disoluciones de las Cortes que se llevaron a cabo) ha impedido el desarrollo de los trabajos parlamentarios de la proposición de ley sobre los **«bebés robados»**. Sobre este asunto el Defensor formuló [recomendaciones](#) que confía que sean atendidas cuando se vuelva a una actividad parlamentaria normal. La Institución reitera su compromiso con los afectados y confía en que todas las administraciones públicas competentes hagan un esfuerzo para adoptar las medidas necesarias que conduzcan a esclarecer los hechos que se investigan.

MEDIO AMBIENTE

En 2019, la Institución continuó [analizando el problema de la contaminación atmosférica en España](#). En este contexto, recibió numerosas quejas en contra de la supresión de la zona de bajas emisiones de **Madrid Central** y mantiene abierta una actuación sobre este asunto con el Ayuntamiento de Madrid y con la Comunidad de Madrid.

Además, el Defensor del Pueblo emprendió varias actuaciones relacionadas con la **contaminación de los suelos**. Así, en Murcia, la Administración ha [declarado los terrenos de El Hondón como suelo contaminado](#), tal y como reclamaba el Defensor. No ocurrió lo mismo en el caso de la contaminación de suelos por lindano en un polígono industrial cercano a Vigo, ya que [la Xunta de Galicia rechazó las sugerencias](#) realizadas por la institución.

La contaminación por los **malos olores** que genera el **Parque Tecnológico de Valdemingómez** también motivó sendas sugerencias al [Ayuntamiento de Madrid](#) y a la [Comunidad de Madrid](#) que aún esperan respuesta por parte de ambas administraciones.

La **contaminación acústica** fue motivo un año más de numerosas quejas, sobre todo relacionadas con el ruido provocado por actividades económicas como bares, restaurantes o discotecas. Por lo que respecta a la **contaminación**

electromagnética, la Institución ha concluido una actuación de oficio sobre el [despliegue de la tecnología 5G](#) tras ser aceptadas sus resoluciones.

Asimismo, el Defensor continuó trabajando en 2019 para proteger el **espacio natural de Doñana**. [La sugerencia realizada por la Institución](#) para que el acuífero fuera declarado sobreexplotado y se aprobase un plan de actuación que garantice su uso sostenible fue aceptada por la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.

Por otra parte, el Defensor decidió presentar un recurso ante el Tribunal Constitucional contra [la Ley de Caza de Castilla y León](#). Otras actuaciones destacadas tuvieron que ver con los [incendios forestales](#), la gestión y control de las [especies exóticas invasoras](#) y el **maltrato animal** a [perros de caza](#), o como consecuencia del [tiro al pichón y otras modalidades de tiro a aves vivas](#).

Destaca también la actuación abierta con ocho comunidades autónomas, además de Ceuta y Melilla, [para comprobar el grado de aplicación la norma](#) que establece las prescripciones técnicas que deben reunir las líneas eléctricas de alta tensión ubicadas en zonas de protección con el fin de evitar la muerte de aves por electrocución y por colisión. Ambas son las causas más frecuentes de mortalidad no natural de avifauna en nuestro país.

Por otro lado, en el caso de los animales salvajes, el Defensor del Pueblo considera que es **necesario modificar el artículo 337 del Código Penal para que la fauna silvestre quede protegida frente al maltrato**, como ya sucede con los animales domésticos.

ENERGÍA ELÉCTRICA

El Defensor del Pueblo inició el año pasado dos actuaciones de oficio para conocer el funcionamiento de la aplicación telemática para solicitar **el bono social eléctrico** y con qué garantías cuentan los consumidores vulnerables en caso de denegación.

A pesar de que el Real Decreto-ley 15/2018, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores supone un avance, la Institución ha detectado que existen casos en los que los consumidores vulnerables quedan desprotegidos ante una denegación indebida del bono social eléctrico y que los mecanismos de reclamación no están funcionando correctamente. Así, la solicitud del bono social eléctrico es un costoso peregrinaje repleto de barreras procedimentales que, en un contexto de insuficiente información a los peticionarios, puede profundizar la situación de vulnerabilidad de las personas afectadas

Mediante esta actuación, el Defensor del Pueblo formulará propuestas para mejorar la protección de los consumidores vulnerables y dotarles de garantías ágiles para reclamar en caso de denegación indebida del bono social.

Por otra parte, la Secretaría de Estado de Energía rechazó el año pasado la recomendación de la Institución [para que se permita que los consumidores domésticos puedan variar la potencia eléctrica contratada](#), eliminando la actual restricción que impide cambios en el transcurso de un año.

VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

El Defensor del Pueblo realizó en 2019 dos actuaciones importantes en materia de viviendas de uso turístico.

Por un lado, [recomendó al Gobierno de Canarias](#) modificar varios artículos de la Ley de Renovación Turística de 2013, en concreto, los que prohíben a los propietarios de apartamentos de complejos turísticos residir en ellos y les obligan a ceder su explotación a un mismo gestor. En opinión de la Institución, se debe respetar el uso residencial de los apartamentos o indemnizar a los propietarios.

Por otro lado, la Institución [también ha pedido cambios normativos a la Comunidad de Madrid](#) para que la inscripción en el registro de este tipo de viviendas sea obligatoria y para que el acceso al registro sea público. En opinión del Defensor, la información recogida en el registro es necesaria no solo a efectos estadísticos o de gestión de otras políticas, como la planificación urbana, sino también a efectos de protección de los consumidores y usuarios. Así, considera que los poderes públicos tienen que crear un marco normativo que favorezca la transparencia y evite el crecimiento de la oferta turística clandestina o fuera de control.

APUESTAS Y PUBLICIDAD INTENSA DEL JUEGO

La proliferación de casas de apuestas y la publicidad intensa del juego es un asunto que preocupa al Defensor del Pueblo, especialmente por el impacto que pueda tener en los menores de edad. Para la Institución, el fenómeno de la difusión sin control del juego, y muy en especial si los jugadores son menores, tiene unas características similares a las del consumo del tabaco o de drogas.

Por ello, inició el año pasado una actuación de oficio que derivó en sendas recomendaciones a los Ministerios de Economía y Hacienda y de Sanidad, Consumo y

Bienestar Social para que limiten la publicidad del juego y las apuestas y refuercen la protección de las personas más vulnerables frente a la adicción al juego.

[Ambos departamentos ministeriales han aceptado todas las recomendaciones](#) formuladas y se han comprometido a mejorar la redacción del Real Decreto de comunicaciones comerciales de las actividades del juego y juego responsable.

La Institución realizará un seguimiento de la efectiva implantación de las recomendaciones aceptadas.

CENTROS PENITENCIARIOS

La Institución ha iniciado 722 expedientes relacionados con centros penitenciarios, de ellos 103 de oficio. Los más frecuentes tienen que ver con traslados (159), aspectos higiénico-sanitarios y alimenticios (139), comunicaciones (49), separación interior y clasificación (48), malos tratos (47) y fallecimientos (45).

En 2019 se publicó el estudio [Personas con discapacidad intelectual en prisión](#) que ha contribuido a visibilizar la situación de un colectivo muy desconocido por la sociedad y altamente vulnerable. La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias (SGIP) aceptó muchas de las recomendaciones realizadas en este informe y apuntó que está estudiando habilitar otros dos módulos para **personas con discapacidad intelectual** en otros dos centros penitenciarios. Además, comunicó que se ha designado al Centro de Inserción Social de Alcalá de Henares como referente para el ingreso de los internos con este tipo de discapacidad, clasificados en tercer grado.

El pasado año la SGIP publicó varias instrucciones y órdenes de servicio siguiendo las resoluciones formuladas por el Defensor. Así, en relación a la investigación de los presuntos malos tratos se aprobó la Orden de Servicio «Deber legal **parte de lesiones**», que recoge las indicaciones de la Institución. Las instrucciones sobre **experimentos con presos** y sobre **transporte de pertenencias y comunicaciones** aprobadas en 2019 también contemplan las recomendaciones del Defensor. Por último, la SGIP anunció al Defensor que revisará la Instrucción 3/2018 para clarificar la intervención de los profesionales sanitarios penitenciarios en la aplicación de las **sujeciones mecánicas**, tal y como pedía la Institución.

El Defensor también ha abogado ante la Administración por el diálogo para abordar y solucionar los problemas laborales que afectan a los funcionarios de prisiones que en su opinión, prestan un servicio esencial.

ACTIVIDAD DEL MNP

En 2019 el Defensor, en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura realizó 106 [visitas](#) a lugares de privación de libertad y formuló cerca de 889 [resoluciones](#) (48 recomendaciones, 813 sugerencias y 28 recordatorios de deberes legales) para mejorar las condiciones de vida de las personas privadas de libertad. Durante este año se han realizado inspecciones en catorce comunidades autónomas y en la ciudad autónoma de Melilla.

Además, se ha continuado con las visitas con perfil de género para analizar los principales problemas que tienen las mujeres privadas de libertad. Se han visitado tres centros penitenciarios con este enfoque. Esta perspectiva se aplicará en un futuro también a las inspecciones realizadas a otro tipo de lugares de privación de libertad.

Todas las actuaciones realizadas como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura se detallarán en el informe específico que cada año publica el Defensor.