

## [Informe Anual 2021](#)

### ANEXO

---

En el Informe Anual, disponible en [www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es), se expone de forma detallada las actuaciones de la Institución durante el pasado ejercicio. En este anexo se resumen algunas de las más destacadas, de los casi 30.000 expedientes tramitados en 2021.

#### **SANIDAD**

**La pandemia de COVID-19 siguió protagonizando las quejas** recibidas por el Defensor del Pueblo en materia sanitaria, sobre todo relativas a las políticas y las medidas administrativas de salud pública y al funcionamiento del Sistema Nacional de Salud (SNS). La instauración del certificado COVID de la Unión Europea y las medidas de restricción de derechos que continuaron aplicándose durante 2021, especialmente en los períodos de incremento de contagios y de saturación de los servicios sanitarios asistenciales, también fueron motivo de queja.

En este contexto, y tras recibir un elevado número de quejas sobre **incidencias vinculadas al certificado COVID** digital de la UE que emiten las autoridades españolas, el Defensor envió una [batería de recomendaciones al Ministerio de Sanidad](#). El [elevado precio de las PCR también motivó una actuación](#) mediante la cual se recomendó a Sanidad que limite, con carácter temporal y extraordinario, el precio de las pruebas diagnósticas mediante técnica PCR que se realizan en centros y establecimientos sanitarios, públicos y privados, para la detección del SARS-CoV-2.

Por otra parte, el Gobierno aceptó la [recomendación del Defensor del Pueblo para reconocer la COVID-19 como enfermedad profesional en los sanitarios](#), en lugar de como accidente de trabajo.

La Institución también inició actuaciones con diferentes comunidades autónomas, entre ellas, Andalucía, Castilla-La Mancha, Comunitat Valenciana, La Rioja, Cantabria y Galicia, para conocer el alcance de la **saturación en los centros de Atención Primaria**, como consecuencia de la acumulación de tareas asistenciales y de vigilancia epidemiológica que debían asumir. Para el Defensor del Pueblo, resulta claro que conocer los plazos de demora media entre la solicitud de cita por el paciente y la primera consulta disponible en cada Centro de Salud o de Atención Primaria es un

indicador idóneo para hacer seguimiento de la calidad del servicio prestado. En este contexto, [recomendó a la Comunidad de Madrid que estableciese los mecanismos que permitan conocer el periodo comprendido entre la solicitud de consulta por el paciente y la primera cita disponible en cada centro de atención primaria.](#)

Como ocurre con el resto de especialidades, la situación de pandemia impactó en el seguimiento clínico de los pacientes de **salud mental**. La Institución espera que la aprobación de la nueva Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud promueva planes de acción que de forma eficaz atiendan a las necesidades menos cubiertas en todas las administraciones autonómicas.

## EDUCACIÓN

En 2021 la mayor parte de las quejas que se han recibido en la Institución en materia educativa hacían referencia a los **problemas ocasionados por la pandemia**. Las familias han planteado dudas por los protocolos COVID; los sistemas de ventilación; el absentismo escolar de menores vulnerables y las dificultades de la educación no presencial, entre otros asuntos. Desde la Institución se han realizado actuaciones con las administraciones educativas para evitar que la crisis sanitaria tuviese un impacto negativo en la educación.

Un año más han continuado las quejas por las dificultades en los procesos de admisión en determinados centros, la falta de recursos para atender a alumnos y alumnas con necesidades específicas de apoyo educativo, las barreras de accesibilidad, las demoras en las obras de construcción y mantenimiento en algunos centros docentes, dificultades para acceder a ayudas y becas, etc.

También se han dirigido a la Institución personas que muestran su disconformidad con los proyectos educativos implantados en los centros docentes sostenidos con fondos públicos de las comunidades autónomas de Valencia, Cataluña e Illes Balears, solicitando que la lengua castellana sea utilizada de forma proporcional y equitativa en todas las etapas de enseñanza obligatoria.

A finales de 2021 el Defensor inició una actuación de oficio ante la Consejería de Educación de la Generalitat de Cataluña para conocer cómo estaba protegiendo a un menor de **Canet de Mar** (Barcelona) y a su familia ante la presión social y política a la que estaban siendo sometidos, tras haber reclamado clases en castellano. La Institución también solicitaba información de otros casos similares que se hubieran podido producir en aquella Comunidad Autónoma. Ángel Gabilondo transmitió a la Consejería de Educación su preocupación por la situación en la que se encuentra esta

familia tras haber adquirido firmeza la sentencia Tribunal del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC), que obliga a impartir un mínimo del 25% de clases en castellano.

La Institución lleva años recibiendo quejas de personas que muestran su preocupación por las dificultades para acceder a estudios de **Formación Profesional**. En 2021 el Defensor inició actuaciones de oficio ante las Consejerías de Educación de la Comunidad de Madrid y de la Generalitat de Cataluña para obtener datos oficiales sobre el número de plazas ofertadas para cursar estudios de Formación Profesional y las previsiones para adecuar la actual oferta a la creciente demanda. La Institución considera que la Formación Profesional es clave para reducir el abandono escolar y mejorar la empleabilidad de los jóvenes al ofrecer opciones más variadas tanto de formación como de empleo.

En el **ámbito universitario**, los problemas para la convalidación y homologación de títulos han vuelto a protagonizar las quejas. También se han recibido escritos que ponen de manifiesto dificultades en materia de calificación y evaluación y cuestiones relativas a becas y ayudas.

## **POLÍTICA SOCIAL**

La crisis pandémica ha implicado una verdadera emergencia social para muchas personas, incrementando la demanda de asistencia en las diferentes redes de recursos sociales que organizan y gestionan el resto de administraciones.

En este contexto, el Defensor aprecia que la Ley del **Ingreso Mínimo Vital**, aprobada a finales de 2021, haya incluido varios de sus planteamientos en las actuaciones tramitadas en los últimos dos años para ampliar el ámbito de posibles beneficiarios. La Institución, continuó, no obstante, recibiendo quejas por la demora en resolver solicitudes y reclamaciones y trabajó para que la Administración mejore la motivación de las resoluciones denegatorias de esta prestación. Asimismo, la demora del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) para actualizar la prestación en 2021 ha sido la causa de iniciar numerosas actuaciones.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo considera que las rentas mínimas de las comunidades autónomas deben pasar a cumplir una labor de complemento o mejora del IMV. Sin embargo, el carácter subsidiario de las rentas mínimas de las comunidades autónomas ha ocasionado graves perjuicios a los ciudadanos tras la aprobación del IMV, como consecuencia tanto de la falta de adopción de medidas para garantizar una adaptación de ambas prestaciones como de la interpretación que han

realizado algunas comunidades autónomas de la normativa reguladora. En muchos casos, familias en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo han permanecido meses sin percibir importe alguno.

En lo que se refiere a la **atención residencial a mayores**, después de la dura experiencia vivida, la crisis de la COVID-19 debe significar, en opinión del Defensor del Pueblo, un antes y un después. El Consejo Territorial estatal ha iniciado ya los trabajos para revisar aspectos fundamentales del funcionamiento de los centros residenciales. Sobre la mesa se encuentran cuestiones que la Institución ha destacado en sus informes anuales, como la revisión del modelo residencial, el incremento de recursos humanos y la mejora de las condiciones laborales, la coordinación sociosanitaria eficaz, un mayor control por parte de las administraciones públicas o un refuerzo de las garantías, que aseguren siempre unos cuidados respetuosos y dignos.

La pandemia también ha incidido en los retrasos en la tramitación de las solicitudes de **valoración de la discapacidad**, y en 2021 fueron numerosas las quejas por demoras en expedientes gestionados ante el Principado de Asturias, Andalucía, Canarias, Cataluña, Comunidad de Madrid, Región de Murcia, Cantabria y Castilla-La Mancha.

## ACTIVIDAD ECONÓMICA

En 2021 se recibieron numerosas quejas que evidencian **la insuficiencia de los servicios de reclamaciones de las entidades reguladoras**, como el Banco de España o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El Defensor del Pueblo ha seguido con interés el proceso normativo para la creación de un nuevo organismo, la Autoridad de Protección del Cliente Financiero, con la que se espera lograr una mejora.

Otro asunto sobre el que continuó trabajando la Institución fue el problema que afecta a los **ciudadanos extranjeros que ven obstaculizada la apertura o el mantenimiento de cuentas bancarias** por no disponer aún de la tarjeta de identificación de extranjero.

El Defensor siguió recibiendo en 2021 quejas en materia de **electricidad**, sobre todo relativas a problemas en el suministro, la facturación o el reconocimiento de la condición de beneficiario del bono social eléctrico y del bono social térmico. También fueron frecuentes las quejas por cortes en el suministro eléctrico, que afectan

especialmente a colectivos vulnerables, como personas de avanzada edad, enfermos o menores.

En este contexto, destacan las actuaciones por la **falta de luz en la Cañada Real, que lleva ya más de 500 días sin electricidad**. La Institución comenzó 2021 instando a la Comunidad de Madrid y a la Delegación de Gobierno a solucionar la falta de luz en la Cañada Real Galiana. A pesar de la dramática situación que afrontan las más de 4.000 personas que habitan los sectores 5 y 6, muchos de ellos menores y personas vulnerables, las administraciones no han sido capaces de solucionar este problema. A finales de año, y tras reunirse con el Comisionado del Gobierno de la Comunidad de Madrid para la Cañada Real, el Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, ha advertido que la situación tiene ya dimensiones de urgencia humanitaria y [ha vuelto a pedir una solución urgente](#).

Por otra parte, la **opacidad del modelo de factura eléctrica** que reciben millones de usuarios acogidos al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), motivó una actuación de la Institución, que aún continúa en trámite. En la actualidad, los consumidores conocen el precio total de la energía que pagan en su factura, pero ignoran qué parte del precio pagan en relación con cada uno de los tramos horarios actualmente vigentes (punta, llano y valle). El Defensor considera necesario que la factura sea más clara al respecto.

## IMPUESTOS

Protagonizaron las quejas en esta materia la **alteración de la normalidad administrativa** por las medidas adoptadas en el marco de la lucha contra la COVID-19, la **obligatoriedad para los beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital de presentar la declaración**, y el impacto que para algunos colectivos de ciudadanos tiene la apuesta de las administraciones por priorizar las **vías digitales de comunicación** como medio habitual -y en ocasiones único- para la **tramitación de los procedimientos fiscales**.

Por otra parte, la Institución pidió al Gobierno una modificación normativa para **aplicar a las mascarillas el tipo más bajo posible del IVA**, incluso del 0%, mientras siguiesen siendo obligatorias para la población. En el mismo sentido también se solicitó **bajar el gravamen de los geles hidroalcohólicos**, en tanto se siguiese recomendando su uso.

Otra actuación destacada fue el expediente de oficio abierto ante el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y la Agencia Tributaria (AEAT) para conocer las

medidas previstas para evitar que los errores que acumuló el SEPE con los abonos a trabajadores en ERTE supusieran una penalización fiscal para estos ciudadanos en la campaña de Renta 2020.

## **FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICOS**

La crisis sanitaria también ha originado problemas en el acceso al empleo público. Así, se han recibido quejas por retrasos en la convocatoria de procesos o personas que plantean que no han podido presentarse a exámenes por estar contagiados el día de la prueba. A juicio de la Institución, debería realizarse una valoración de los hechos específica e individualizada por parte de los órganos de selección.

Por otro lado, la escasez de recursos humanos y el limitado acceso de la ciudadanía a la atención presencial para el acceso a determinados servicios públicos, debido a la pandemia, ha tratado de paliarse mediante la utilización de la administración electrónica. La dispersión tecnológica aplicada por las distintas administraciones y la dificultad que el uso de las nuevas tecnologías supone para ciertos perfiles, en especial para las personas de mayor edad, también han generado quejas.

## **MIGRACIONES**

Un año más, en función del número de quejas recibidas, los asuntos que más han afectado a las personas extranjeras residentes en España han sido las **demoras en los trámites** para la obtención de sus tarjetas de identidad, citas para solicitar la protección internacional y, una vez formalizada esa solicitud, la tardanza para la realización de entrevistas o para la obtención de la documentación que acredita tal condición.

Durante 2021 llegaron de manera irregular a España 41.945 personas, de ellas 22.316 a **Canarias**. El Defensor ha continuado prestando especial atención a la situación migratoria en esta región con nuevas visitas a instalaciones de recepción, detención y acogida de personas extranjeras en los meses de abril y noviembre. A principios de año la Institución presentó el [estudio monográfico “La migración en Canarias”](#).

A mediados del mes de mayo numerosas personas accedieron de manera irregular a **Ceuta**. La situación de los más de 1.000 menores que en esos días entraron en esta ciudad autónoma preocupó especialmente al Defensor que desde el primer momento estuvo pendiente de las condiciones en las que se realizaba la acogida de

estos niños y niñas. El 13 de agosto, tras tener conocimiento de la expulsión a Marruecos de más de 50 menores, la Institución formuló un [recordatorio de deberes legales](#) al Ministerio del Interior, ese mismo día, para que cesara en esa actuación, pues, a su juicio, podría contravenir el procedimiento previsto legalmente.

El asunto fue judicializado y se suspendieron las devoluciones coincidiendo los tribunales con el criterio expuesto por la Institución. El Defensor suspendió las actuaciones iniciadas. Posteriormente, 57 de los menores que fueron devueltos a Marruecos presentaron queja en la Institución. Sobre este asunto, el Defensor mantiene abiertas actuaciones.

Ya en 2022 el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº1 de Ceuta ordenó el retorno a España de 14 de los menores que fueron devueltos a Marruecos. Señala que su expulsión se produjo sin seguir, como es preceptivo, los trámites pertinentes en un expediente de repatriación, tal y como había advertido el Defensor.

En octubre de 2021 se aprobó una **reforma del Reglamento de Extranjería** para facilitar el tránsito de los menores tutelados a la edad adulta de forma adecuada. Esta reforma recogía el criterio de la Institución que, en marzo de 2020, [recomendó](#) al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, la modificación de tres artículos del Reglamento de Extranjería que regulan el régimen jurídico de los menores extranjeros no acompañados para mejorar su documentación y garantizarles todos los derechos que les corresponden como niños y niñas.

El pasado año también se dirigieron cuatro [recomendaciones](#) al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 para mejorar la protección de los menores extranjeros no acompañados. El citado Ministerio aceptó las recomendaciones y las incluyó en el borrador de la Estrategia Integral para la Atención a Niñas, Niños y Adolescentes Migrantes no Acompañados, cuyos trabajos continúan en la Conferencia Sectorial de Infancia y Adolescencia. Las actuaciones siguen abiertas para conocer en qué se concreta el trabajo de esta Conferencia.

## IGUALDAD DE TRATO

En materia de igualdad de trato han continuado recibéndose quejas en las que se denunciaba discriminación contra la comunidad gitana, contra la población extranjera en situación irregular, o contra la mujer en diversos ámbitos. También se han desarrollado actuaciones relacionadas con la necesidad de erradicar las identificaciones policiales basadas en perfiles étnicos y raciales, o con la incoación de



expedientes sancionadores a personas extranjeras en situación irregular que son progenitores de menores españoles.

En 2022 se ha publicado una resolución de la Secretaría de Estado de Educación que reconoce la singularidad de la **escolarización** en las ciudades autónomas de **Ceuta y Melilla**, en línea con lo recomendado por el Defensor, y acepta otros documentos como medio de prueba para acreditar la residencia, más allá del empadronamiento.

Las quejas recibidas desde 2018 han permitido constatar la presencia continuada en Melilla de generaciones de familias extranjeras cuyos hijos e hijas han nacido o residen habitualmente en la ciudad, pero no están empadronadas y se encuentran en situación administrativa irregular.

En opinión de la Institución, con esta resolución el derecho a la educación de estos niños y niñas, su acceso en condiciones de igualdad y la libertad de elección de centro queda garantizado. Además, la resolución pone fin a los perjuicios que la situación de irregularidad documental de sus progenitores causaba a un importante número de menores residentes en Melilla.

## VIVIENDA

El pasado año el grupo más cuantioso de quejas en materia de vivienda estuvo relacionado con **la adjudicación de Vivienda Pública Protegida (VPP)**, fundamentalmente por cuestiones como la opacidad de los procedimientos de adjudicación establecidos en los reglamentos autonómicos, los requisitos exigidos y la falta de disponibilidad de viviendas.

La Institución detectó un importante aumento de las necesidades vinculadas a situaciones de emergencia social. Se recibieron, en este sentido, numerosas quejas por los **desahucios judiciales de familias vulnerables** que no disponen de alternativa habitacional.

Asimismo, llegaron quejas relativas a las **ayudas económicas destinadas al pago del alquiler de la vivienda, vinculadas tanto al Plan Estatal de Vivienda como a otras líneas de ayudas autonómicas o municipales**. En sus quejas, los ciudadanos lamentan las demoras excesivas para cobrar las subvenciones o muestran su desazón por no poder optar a ellas.

Por otra parte, y aunque las medidas extraordinarias aprobadas para la protección social frente a la COVID-19 en el ámbito de la vivienda y las ayudas al alquiler han mitigado en este terreno el impacto económico de la crisis sanitaria,



también supusieron la presentación masiva de solicitudes que desbordaron en ocasiones la capacidad de gestión de la Administración.

El Defensor propuso a principios de año a la Comunidad de Madrid **dos medidas para afrontar los problemas habitacionales derivados de la pandemia de COVID-19**. Así, recomendó [ampliar el plazo de solicitud de las ayudas para alquileres de vivienda habitual](#) y también pidió incluir las situaciones de vulnerabilidad residencial causadas por la pandemia en las adjudicaciones de vivienda por emergencia social. [Esta última resolución fue aceptada por el Gobierno regional](#).

## MEDIO AMBIENTE

El incremento de fenómenos meteorológicos extremos y la alteración de la vida cotidiana como consecuencia de la COVID-19 intensificaron la creciente preocupación por la calidad del medio ambiente.

En 2021, los ciudadanos se quejaron del **impacto de las instalaciones eólicas y fotovoltaicas en los espacios protegidos** y reclamaron **mayor protección de los espacios naturales**, como en el caso **Mar Menor** (Murcia). El Defensor del Pueblo mostró su preocupación por la degradación ambiental de esta laguna murciana y se dirigió a la Consejería de Medio Ambiente de la Región de Murcia y al Ministerio para la Transición Ecológica para conocer las actuaciones que estaban llevando a cabo para la restauración del Mar Menor y las que preveían realizar en un futuro.

La **sequía** está agravando los conflictos por el reparto del agua entre los distintos usos como el abastecimiento de agua potable o el riego. En este contexto, la Institución reinició actuaciones por la afección a masas de aguas subterráneas de **Doñana**. Por otra parte, el Defensor también instó a aplicar un plan de protección del **Delta del Ebro** que permita corregir los efectos derivados del cambio climático y de la alteración de los procesos biológicos como consecuencia de la acción del hombre.

La **contaminación** procedente de instalaciones industriales o del tráfico también protagonizaron actuaciones destacadas en algunas ciudades como Gijón (Asturias) y Madrid. Así, se pidió [al Ayuntamiento de Madrid que revisase la regulación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible](#), que había aprobado, para evitar una rebaja de la protección de la calidad del aire en la ciudad. Además, se urgió al consistorio madrileño a que estableciese cuanto antes las medidas de seguimiento, control y evaluación contempladas en la nueva ordenanza de movilidad para que se pueda analizar la evolución de los niveles de contaminación en las zonas de especial protección y comprobar el alcance general de la entrada en vigor de las modificaciones efectuadas.

Otra actuación destacada fue la relativa a **la comercialización en España de plaguicidas**. El Defensor formuló [resoluciones para mejorar la transparencia, publicidad y motivación de las resoluciones administrativas por las que se conceden permisos para utilizar pesticidas prohibidos en la UE](#). Estas sustancias, que pueden ser perjudiciales para la salud humana, para otros animales como las abejas, o para el medioambiente, se utilizan para prevenir y combatir las plagas de los cultivos en situaciones de *emergencia fitosanitaria*. La Institución considera necesario que la Administración ejerza un mayor control sobre el uso de este tipo de productos.

## SEGURIDAD Y JUSTICIA

Tras los sucesos ocurridos en Linares (Jaén), en los que se produjeron cargas policiales en las que varias personas resultaron heridas en el uso de la munición por parte de la Policía, la Institución volvió a [recomendar](#) elaborar una normativa complementaria a la existente sobre utilización del **material antidisturbios**.

En materia de **tráfico** se han detectado irregularidades en la tramitación de denuncias imputando sanciones a conductores que nada tenían relación con los hechos denunciados. En las quejas recibidas, los interesados habían presentado recursos, pero la Administración había dictado resoluciones genéricas. El Defensor inició actuaciones comprobando las irregularidades denunciadas por estas personas y concluyó estos expedientes cuando las administraciones revocaron de oficio las resoluciones dictadas.

Durante 2021 se incrementaron las quejas de **víctimas de violencia de género** relacionadas con procesos de guarda, custodia y regímenes de visita. Ante este incremento de quejas, el Defensor considera que son imprescindibles intervenciones específicas para salvaguardar sus derechos. Además, la Institución aboga por mejorar la detección de riesgos en los que se encuentran las víctimas y facilitarles el acceso a los recursos disponibles, desde la intervención de emergencia hasta la integración social.

El Defensor valora muy positivamente la aprobación de la Ley Orgánica de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia, en junio de 2021, que incorporó [recomendaciones](#) de la Institución para mejorar la protección de los menores víctimas de violencia machista.

La nueva norma incluye la imposición de la pena de privación de la patria potestad a los penados por homicidio o por asesinato por violencia de género, cuando la víctima y el autor tuvieran un hijo/a en común, o cuando la víctima fuera hijo/a del

autor. Además, modifica el Código Civil para restringir el régimen de visitas a los padres condenados por violencia de género, o su suspensión durante la sustanciación del proceso. También refuerza el ejercicio del derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser escuchados y tenidos en cuenta en los procedimientos sobre guarda y custodia que les afecten, así como en los procesos judiciales penales en los que sean víctimas, cuando tengan la suficiente madurez.

Con la aprobación de la citada norma frente a la violencia en la infancia también se puso fin al uso de **contenciones mecánicas** en los Centros de Internamiento para Menores Infractores (CIMI), asumiendo el criterio de la Institución que, en 2020, ya [recomendó](#) al Ministerio de Justicia abolir estas prácticas que en los últimos 10 años han provocado la muerte de tres jóvenes en centros de Madrid, Melilla y Almería.

En relación a la defensa de los derechos de las **víctimas del terrorismo**, en 2021 la Institución compareció ante la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo y planteó que el problema de los crímenes no resueltos de ETA exige soluciones desde dos perspectivas: la justicia (juzgar) y la verdad (conocer). A su juicio, los poderes públicos debieran ofrecer a las familias la información disponible y seguir trabajando -en estrecha cooperación con las asociaciones- para aclarar todos los crímenes no resueltos. Y el derecho penal y el sistema judicial, facilitar los enjuiciamientos.

Las personas privadas de libertad en **centros penitenciarios** han continuado remitiendo sus quejas al Defensor. Las quejas más frecuentes fueron las relativas a aspectos higiénicos, sanitarios y alimenticios, traslados, comunicaciones, permisos, separación interior/clasificación y malos tratos.

## ACTIVIDAD DEL MNP

En 2021, el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) realizó 72 [visitas](#) a lugares de privación de libertad y siete actuaciones no presenciales y formuló 899 [resoluciones](#) (255 recomendaciones, 618 sugerencias y 26 recordatorios de deberes legales) para mejorar las condiciones de vida de las personas privadas de libertad.

En 2021 se ha continuado trabajando en el proyecto **Cárceles y Género**, iniciado en 2018, en el marco del cual el personal del MNP realiza visitas a lugares de privación de libertad, atendiendo específicamente a la situación de las mujeres.