

## Sumario

---

PRESENTACIÓN .....	9
<b>I CONTENIDOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO .....</b>	<b>11</b>
Recomendaciones y sugerencias. Seguimiento de las resoluciones (capítulo I.2 del informe anual).....	13
Recomendaciones y sugerencias a partir de la tramitación ordinaria de los expedientes (I,2.1) .....	13
Migraciones (I,2.1.1).....	13
Sanidad (I,2.1.3).....	13
Política Social (I,2.1.4).....	14
Seguimiento de recomendaciones de años anteriores (I,2.3).....	16
Actividades de representación institucional (capítulo I.5 del informe anual) .....	20
Reuniones de trabajo (I,5.3) .....	20
Premios de la institución (I,5.3.1) .....	20
II Premio Institución del Defensor del Pueblo .....	20
Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanos (I,5.3.2) .....	20
Actividades de colaboración, difusión y divulgación (I,5.5) .....	20
Colaboración institucional (I,5.5.1) .....	21
Cursos y jornadas organizadas por el Defensor en colaboración con otras entidades .....	21
Premios.....	21
Otras actividades de colaboración institucional.....	22
Actividad internacional (I,5.6) .....	22
Encuentros bilaterales y de cooperación internacional (I,5.6.1) .....	22
Cooperación internacional.....	22
Sitio web institucional (capítulo I.7 del informe anual) .....	23
<b>II SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....</b>	<b>25</b>
Administración de Justicia (capítulo II.1 del informe anual).....	27
Dilaciones indebidas (II,1.1) .....	27
Jurisdicción civil.....	27
Jurisdicción social.....	27
Medios personales y materiales de los órganos judiciales (II,1.2) .....	28
Juzgados de Rota (Cádiz).....	28
Centros penitenciarios (capítulo II.2 del informe anual).....	29
Fallecimientos (II,2.1).....	29
Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante .....	29
Malos tratos (II,2.2) .....	29

Testimonios de los internos y los funcionarios .....	29
Sanidad penitenciaria (II,2.3) .....	30
<b>Ciudadanía y seguridad pública (capítulo II.3 del informe anual) .....</b>	<b>31</b>
Consideraciones generales .....	31
Derecho al voto. Régimen electoral (II,3.2) .....	31
Participación en las mesas electorales .....	31
Derecho fundamental de sufragio de las personas con discapacidad.....	32
<b>Migraciones (capítulo II.4 del informe anual) .....</b>	<b>34</b>
Entrada por puestos no habilitados (II,4.4) .....	34
Procedimientos de residencia y cuestiones conexas (II,4.10).....	34
Régimen comunitario. Certificados de registro de ciudadanos de la Unión Europea y tarjetas de residencia de sus familiares (II,4.10.1).....	34
Régimen general de extranjería (II,4.10.2) .....	35
Autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales.....	35
Autorizaciones de residencia por reagrupación familiar.....	35
<b>Igualdad de trato (capítulo II.5 del informe anual).....</b>	<b>36</b>
Consideraciones generales .....	36
Discriminación por razón de discapacidad (II,5.2) .....	36
Discriminación por razón de religión (II,5.5) .....	38
<b>Violencia de género (capítulo II.6 del informe anual) .....</b>	<b>39</b>
Actuaciones de seguimiento.....	39
<b>Educación (capítulo II.7 del informe anual) .....</b>	<b>40</b>
Consideraciones generales .....	40
Educación no universitaria (II,7.1).....	40
Instalaciones de los centros docentes (II,7.1.2).....	40
Educación inclusiva. Alumnos con necesidad específica de apoyo educativo (II,7.1.5).....	41
Procedimiento para el diagnóstico de alumnos con necesidades educativas especiales.....	41
Falta de dotación de personal de educación especial .....	42
Insuficiente oferta de plazas en aulas para alumnos con Trastorno Generalizado del Desarrollo (TGD).....	44
Curso «Los derechos de las personas con discapacidad: la educación inclusiva».....	45
Educación universitaria (II,7.2).....	46
Acceso a la universidad (II,7.2.1) .....	46
Acreditación de las circunstancias personales de discapacidad de los estudiantes que desean acceder a la universidad a través del cupo de reserva.....	46
Previsión normativa para la reserva de un porcentaje de plazas para estudiantes afectados de discapacidad en el acceso a estudios de máster y doctorado.....	48
<b>Sanidad (capítulo II.8 del informe anual).....</b>	<b>51</b>

Consideraciones generales.....	51
Listas de espera (II,8.4) .....	51
Listas de espera quirúrgicas (II,8.4.1) .....	51
Lista de espera en implantes de prótesis de mama tras una mastectomía (II,8.4.2).....	52
Respuestas a las recomendaciones del estudio conjunto de los defensores del pueblo sobre urgencias hospitalarias (II,8.7).....	52
Seguridad de los pacientes (II,8.8) .....	53
Salud mental (II,8.10).....	53
Prestación farmacéutica y medicamentos (II,8.11).....	54
Copago farmacéutico (II,8.11.1) .....	54
<b>Política social (capítulo II.9 del informe anual).....</b>	<b>56</b>
Consideraciones generales .....	56
Personas con discapacidad (II,9.2) .....	57
Valoración de la discapacidad (II,9.2.1).....	57
Accesibilidad (II,9.2.2).....	58
Accesibilidad universal a bienes y servicios .....	58
Perros de asistencia.....	58
Accesibilidad a gasolineras.....	59
Recursos para personas con discapacidad (II,9.2.3) .....	59
Atención temprana .....	59
Daño cerebral.....	60
Atención a personas con discapacidad en situación especialmente vulnerable.....	60
Centro de atención de Melilla .....	60
Centros residenciales (II,9.2.4) .....	60
Atención a personas mayores (II,9.3).....	61
Atención en centros residenciales y de día (II,9.3.1) .....	61
Visitas a centros.....	61
Incapacitaciones e ingresos involuntarios .....	62
Régimen de vida. Derechos y libertades de los usuarios.....	62
Problemas para el acceso o la permanencia en los centros .....	63
Otros servicios asistenciales (II,9.3.2) .....	63
Situación de dependencia (II,9.4) .....	64
Tramitación de procedimientos administrativos (II,9.4.1) .....	64
Demoras y prácticas administrativas retardatarias.....	64
Acceso al expediente y documentos que lo integran .....	67
Cómputo de plazos .....	67
Traslados entre comunidades.....	67
Fallecimientos de solicitantes sin acceso a las prestaciones.....	68
Acceso a las prestaciones del SAAD para las personas con grado I (II,9.4.2) ....	68
Acceso y contenido de las prestaciones (II,9.4.3) .....	69
Fraccionamientos y periodificación de pagos a determinados efectos retroactivos.....	69
Alcance de los efectos retroactivos de las prestaciones económicas.....	70
Incompatibilidades entre prestaciones.....	71

Servicio de teleasistencia avanzada .....	71
Insuficiencia de recursos disponibles.....	71
Determinación de la fecha de efectos en prestaciones vinculadas al servicio .....	72
Requisitos para la prestación económica de cuidados en el entorno.....	72
Interrupción de la acción protectora del SAAD en revisiones de grado .....	73
Participación de los beneficiarios en la financiación de las prestaciones.....	74
Familias numerosas (II,9.5).....	75
Personas en situación de pobreza y exclusión social (II,9.6) .....	76
Programas municipales de garantía alimentaria (II,9.6.3) .....	76
<b>Vivienda (capítulo II.10 del informe anual) .....</b>	<b>78</b>
Cambio o permuta de viviendas de protección públicas (II,10.4) .....	78
<b>Seguridad social y empleo (capítulo II.11 del informe anual) .....</b>	<b>79</b>
Seguridad social (II,11.1) .....	79
Consideraciones generales.....	79
Cotización y recaudación (II,11.1.2).....	79
Bonificaciones en el mantenimiento del empleo a personas con discapacidad .....	79
Prestaciones por incapacidad (II,11.1.4).....	80
Pensiones (II,11.1.6) .....	81
Pensiones no contributivas .....	81
Seguridad social internacional y reglamentos comunitarios (II,11.1.8) .....	81
Impago de pensiones venezolanas.....	81
Empleo (II,11.2).....	82
Colocación y empleo (II,11.2.1).....	82
Consecuencias del rigor en la aplicación de las medidas de racionalización del gasto en las entidades locales .....	82
<b>Actividad económica (capítulo II.13 del informe anual).....</b>	<b>84</b>
Subvenciones (II,13.9) .....	84
<b>Comunicaciones y transporte (capítulo II.14 del informe anual) .....</b>	<b>85</b>
Comunicaciones (II,14.1) .....	85
Telefonía fija (I,14.1.2) .....	85
Interrupción del servicio .....	85
Teléfonos públicos de pago .....	85
Transporte (II,14.2).....	87
Accesibilidad a personas con discapacidad en el ámbito del transporte.....	87
Tarifas aéreas para personas con movilidad reducida .....	88
Transporte urbano.....	89
<b>Urbanismo (capítulo II.16 del informe anual) .....</b>	<b>90</b>
Barreras arquitectónicas (II,16.7).....	90
Barreras arquitectónicas en edificios públicos .....	90
Barreras arquitectónicas en entorno urbano.....	90
Barreras arquitectónicas en edificios privados.....	91

Función y empleo públicos (capítulo II.18 del informe anual).....	92
Transparencia en los procesos selectivos (II,18.3) .....	92
Nota de corte.....	92
Pensiones y prestaciones (II,18.9) .....	93
Personal laboral de la administración (II.18.11) .....	94