



de la línea M-121 de forma que alcancen hasta la zona de acceso al citado centro, toda vez que la actual carencia supone desatender de “facto” el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a una categoría social desfavorecida como la que constituyen los familiares de la población reclusa.

El consorcio metropolitano manifestó que carecía de disponibilidad de fondos para ampliar la oferta de servicios de la línea M-121 pero que, no obstante, al estar próxima la fecha de caducidad de la concesión VJA-189 a la que se adscribe dicha línea, se tendría en cuenta la Sugerencia en la licitación de la nueva concesión.

También formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el **Centro Penitenciario de Morón de la Frontera** y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, se analizara la posible implantación de una línea regular de transporte colectivo de viajeros entre el casco urbano de esa localidad y el citado centro penitenciario que, con la cadencia y frecuencia de servicios que se estime más conveniente, permita atender el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a esta categoría social desfavorecida.

Como quiera que el ayuntamiento atravesaba una delicada situación económica, sugerimos asimismo que, a los efectos de implantación del citado servicio y toda vez que el interés perseguido con esta actuación trasciende el interés local, se solicitara la colaboración de la Consejería de Fomento y Vivienda y de la Diputación Provincial de Sevilla a cuyo efecto se debería promover una reunión con representantes de las tres administraciones que permita acordar el compromiso que podrían asumir las partes.

En la última comunicación municipal, se nos aclaraba que la alcaldía había llevado a cabo todos los contactos oportunos con la Consejería de Fomento y Vivienda y con la Diputación Provincial de Sevilla planteándoles su petición de ayuda para la mejora del transporte público con el centro penitenciario de esa localidad, resultando que ambas administraciones han sido receptivas ante la problemática expuesta, pero sin concretarse en ayuda financiera para la implantación del servicio. Después se aludía nuevamente al estricto plan de ajuste que afecta a dicha corporación municipal, por lo que se indicaba que seguirá poniendo todo su empeño y esfuerzo con objeto de que este servicio público pueda verse implantado en el más breve plazo posible.

Así las cosas, entendiéndose aceptada en lo substancial nuestra **Resolución** y a la espera de que la mejora de la situación financiera del ayuntamiento permita la implementación de este servicio de transporte público al centro penitenciario, damos por concluidas nuestras actuaciones.

...

## 1.10. Personas Migrantes

### 1.10.2 Análisis de las quejas tramitadas

#### 1.10.2.1 Primera acogida y atención a personas inmigrantes

...

Sin embargo la implementación de estos dispositivos no ha estado exenta de dificultades, registrándose **quejas sobre el funcionamiento de los centros de estancia temporal de extranjeros**.

Dichas reclamaciones ponen de manifiesto las carencias de las instalaciones dedicadas a esta primera acogida. Denuncian falta de espacio, dándose, según trasladan, condiciones de hacinamiento, falta de mobiliario adecuado o de las condiciones mínimas de salubridad.

A esta reclamación ciudadana se sumaba la denuncia del **Sindicato Unificado de Policía (SUP)** que nos trasladaba la **ausencia de recursos**, tanto humanos como materiales, para atender debidamente a este colectivo, así como las precarias condiciones en las que se encontraban los extranjeros mientras eran reseñados y la imposibilidad de habilitar espacios suficientes para separar a los adultos de los menores extranjeros.



Las personas responsables del sindicato señalaban que en el CATE de San Roque (Cádiz), los policías y guardias civiles se están viendo obligados a cubrir unas necesidades de atención socio-sanitarias para las que no están preparados, con el consiguiente peligro para los agentes y sus familias. Se están produciendo episodios donde las Fuerzas de Seguridad tienen que asumir cuidados médicos, sobre todo de enfermedades infecto-contagiosas para los que no están preparados ni para los que tampoco disponen de los medios adecuados.

Estos expedientes, teniendo en cuenta que algunos de los problemas que se señalan por los miembros del Sindicato SUP exceden del ámbito de competencias de esta Institución por afectar al Ministerio del Interior, se remitieron al Defensor del Pueblo del Estado (queja 18/5564 y queja 18/6997).

Especial mención merecen las **mujeres víctimas de trata de seres humanos** que viajan acompañadas de sus hijos, menores de muy corta edad, o en avanzado estado de gestación.

Se trata de un perfil altamente vulnerable y merecedor de especiales medidas de protección. La presencia de mafias que extorsionan a estas mujeres es cada vez más importante. Asociaciones de cooperación internacional que trabajan en los países de origen han elaborado importantes estudios e informes, tanto de las rutas como de los métodos empleados por estas redes.

Esta información es vital para identificar a estas víctimas desde que son interceptadas, permitiendo que se adopten medidas de protección desde la primera acogida.

Sin embargo, y pese a que son muchas las mujeres que han sido extorsionadas, son muy pocas las que formalizan denuncias y piden la protección regulada en la normativa. La presión de estos grupos comienza en sus países, afectando a toda la red familiar de sus víctimas.

En cuanto a la atención a este perfil, han acudido a la Defensoría, entidades sin ánimo de lucro que desarrollan programas en los que atienden a este colectivo, denunciando **las dificultades que encuentran en la ejecución de sus proyectos**.

En sus quejas nos comunican que las usuarias abandonan sus instalaciones en compañía de menores, sin que exista una correcta intervención policial. Argumentan que son, en su mayoría, víctimas que permanecen en sus centros apenas unos días y con las que no pueden trabajar para que formalicen las denuncias con su correspondiente entrada en el sistema de protección.

Sus responsables se muestran especialmente preocupadas por los retrasos en los resultados de las pruebas basadas en el ácido desoxirribonucleico (pruebas de ADN), que acreditan el vínculo de las usuarias con los menores a los que acompañan. Demandan nuestra intervención para propiciar una mejor coordinación con la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y la Fiscalía de Menores, con el propósito de conseguir estos resultados con mayor celeridad y su apoyo para evitar el abandono de las mujeres, ya que en sus instalaciones pueden recibir el apoyo que necesitan.

Atendiendo a las peticiones de estas asociaciones, hemos mantenido encuentros con sus responsables y se han visitado algunas de las instalaciones de los recursos habilitados para la atención integral de las mujeres y sus hijos (quejas 18/2447, 18/5405, 18/6622, 18/6543 y 18/7494).

...

### 1.10.2.2 Situación administrativa de las personas extranjeras

El acceso a la regularización administrativa es un procedimiento complejo, tanto por la dificultad para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de aplicación, como por las numerosas gestiones que los interesados tienen que realizar en sus países de origen y ante nuestras administraciones.

No resulta extraño, por tanto, que **muchas de las quejas atendidas este año giren en torno a las dificultades que encuentran los inmigrantes para alcanzar su residencia legal**.



Recordemos que son diversas las vías de acceso a la normalización documental y regularización administrativa, cada una de las cuales ha merecido la intervención de la Institución.

En cuanto a la regularización por arraigo social, se trata de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales a la que pueden acceder aquellas personas que, entre otros requisitos, puedan acreditar su permanencia en España durante los tres años anteriores a la presentación de su expediente.

Para ello las personas interesadas deben aportar un informe de inserción social, elaborado por lo Servicios Sociales de la localidad donde se encuentren empadronadas. En la consecución de dicho informe, han encontrado dificultades varios vecinos de Granada. En sus escritos de queja denunciaron que la corporación ha emitido estos informes en sentido negativo, dificultando gravemente la posibilidad de acceder a su autorización de residencia y trabajo por esta vía del arraigo social.

Denuncian que dichas resoluciones denegatorias no están debidamente fundamentadas y que carecen de rigor jurídico (quejas 18/4409, 18/4606, 18/4622, 18/4624 y 18/4623).

Otro modo de regularización es por residencia de familiar de comunitario. Pueden acceder a la misma los familiares de ciudadano español o de otro Estado miembro de la Unión Europea cuando se reúnan con él o le acompañen, y vayan a residir en España por un período superior a tres meses. También cuando este tenga derecho a residencia por un período superior a tres meses, por ser trabajador por cuenta ajena o propia, tener seguro de enfermedad y medios económicos suficientes para la unidad familiar.

La interpretación de estos requisitos no está exenta de dificultades y son numerosos los pronunciamientos judiciales que discrepan con la exigencia, por parte de las subdelegaciones del Gobierno, de aportar suficiente capacidad económica para la normalización documental de familiares de ciudadanos comunitarios.

Esta situación también ha sido planteada a la Institución. Así, hemos recepcionado expedientes de queja en los que a sus promotores le habían denegado sus solicitudes de residencia comunitaria por no poder aportar suficiencia económica o no contar con asistencia sanitaria.

Al establecerse en el artículo 149.1.2ª de la Constitución Española que la competencia sobre nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo es estatal, tras asesorar a los interesados, y en el marco de nuestras competencias, procedimos a la remisión de las quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

También han acudido a esta Defensoría personas extranjeras que nos trasladaban **problemas con la renovación de sus respectivas autorizaciones de residencia y trabajo**.

En muchas ocasiones nos encontramos ante situaciones de irregularidad administrativa sobrevenida, ocasionadas por la imposibilidad de reunir los requisitos regulados en la normativa para acceder a la prórroga de sus autorizaciones. Esta situación es especialmente gravosa para aquellas personas que llevan muchos años legalmente en España y que ven como esta irregularidad les impide continuar con su proyecto vital, afectando también a sus familias.

A título de ejemplo señalamos el problema de un ciudadano de Guinea Ecuatorial, con autorización de estancia por estudios desde el 2012 que había recibido resolución denegatoria de renovación de su estancia por estudios por no haber tenido cobertura sanitaria privada durante toda la vigencia de su autorización.

Para contar con toda la información solicitamos la colaboración de la Subdelegación del Gobierno de Sevilla, pidiéndole que valoraran la permanencia del interesado en nuestro país en la resolución del recurso de reposición presentado en plazo y forma.

Finalmente nos informaron que con la documentación aportada por el recurrente y tras la valoración de sus circunstancias personales habían motivado la estimación de su recurso y, por tanto, la concesión de su renovación (queja 18/1054).



En muchos expedientes de extranjería se requiere la **comparecencia de los solicitantes ante nuestras misiones consulares en el extranjero, bien en los consulados o ante las embajadas.**

El trato proferido por los funcionarios, los plazos de espera e incluso la falta de fundamentación jurídica de sus resoluciones, han sido denunciadas ante este comisionado tanto por ciudadanos de origen extranjero como por ciudadanos españoles (queja 18/4882 y queja 18/6653).

Por su relevancia detallamos las intervenciones con un ciudadano por los retrasos en la tramitación de su expediente de matrimonio por poderes en el Consulado de España en República Dominicana. Su pareja y madre de su hijo de tres años, se encontraba en este país y necesitaba formalizar su relación para que ella pudiera venir a reunirse con él, gravemente enfermo.

Tras contactar con el Registro Civil de Linares (Jaén) y comprobar que el retraso se debía a que desde República Dominicana no se había remitido la comparecencia de la pareja del interesado, remitimos un correo al consulado exponiendo esta incidencia y la compleja situación personal y familiar del promotor, siendo que en unos días nos notificaron la concesión de un visado de corta duración a la esposa para que, ya en territorio nacional, formalizaran expediente matrimonial y con ello su documentación, en tanto que familiar de comunitario (queja 18/3459).

La acumulación de **retrasos en los expedientes de nacionalidad española** por residencia legal continuada, ha sido, sin duda, el principal motivo de las quejas registradas en esta Defensoría en el área de extranjería en 2018.

Los promotores de estos expedientes denuncian retrasos, de hasta tres años, en la resolución de sus solicitudes de nacionalidad, así como falta de información y asesoramiento por parte de la Dirección General de los Registros y del Notariado y de los registros civiles competentes para la tramitación de estas solicitudes.

Estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes no estén debidamente resueltos y notificados.

Desde esta Defensoría remitimos, una vez atendidos los usuarios y recogida la documentación necesaria, estos expedientes al Defensor del Pueblo de España, ya que la actividad del Ministerio de Justicia queda al margen de nuestras competencias (queja 18/773, queja 18/1225, queja 18/3512, queja 18/4766, queja 18/6145, entre otros).

El Ministerio reconoce, según información facilitada al Defensor del Pueblo, que pese a las novedades de gestión incorporadas, ello no se ha traducido en una mejora de los tiempos de tramitación de las solicitudes de nacionalidad por residencia. Por lo anterior, se va a poner en marcha un plan de choque que incluirá la contratación de personal que permita la gestión de las solicitudes en el plazo de un año que establece el artículo 11 del Real Decreto 100/2015, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento que regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia.

Sin embargo, continua informando la institución estatal, la Dirección General de los Registros y del Notariado no ha concretado la fecha de inicio para este plan de choque ni los plazos del mismo.

### 1.10.2.6 Protección social de las personas inmigrantes

...

Entre las cuestiones insólitas o menos comunes conocidas en 2018, es interesante aludir a la preocupación que compartía con esta Defensoría una ciudadana de los Países Bajos, relacionada con una familiar muy directa de aquélla (su hermana), con la que había perdido el contacto desde que se trasladara a vivir a España, -específicamente a la Costa del Sol-, y a la que finalmente había localizado sometida a la tutela de una fundación y viviendo en un centro residencial.



Según afirma la promotora de la queja, la afectada habría sido incapacitada judicialmente sin que se hubieran efectuado gestiones previas de localización de su familia a efectos de las previsiones del procedimiento judicial (audiencia de los más próximos y nombramiento de tutor).

Junto a lo anterior y entretanto la interesada ejercía las acciones judiciales oportunas, el planteamiento que acogimos quedó circunscrito a intervenir en la obtención de información sobre las condiciones de su estado en el centro. (queja 18/5453).

## 1.12. Servicios de interés general y consumo

### 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.12.2.1. Servicios de interés general

##### 1.12.2.1.1. Energía

...

Relacionado con el asunto de los fraudes debemos señalar la especial incidencia que tienen cuando están relacionados con el cultivo de droga. Las consecuencias de dichas situaciones perjudican a la población en su conjunto, ya que sufren los cortes de luz que se producen a causa de la excesiva potencia demandada por las **instalaciones ilegales**. En concreto hemos tenido conocimiento de que estaría ocurriendo en el Cerro de San Cristóbal y otros barrios de Almería (queja 17/6572), en Berja (**queja 17/6709**) y en la barriada de Matagorda de El Ejido (queja 18/0413).

En muchas ocasiones se añaden circunstancias de viviendas irregulares (ocupaciones de vivienda de promoción pública) y/o con **instalaciones eléctricas irregulares** a causa de situaciones de pobreza energética. En estos casos concurren competencias sectoriales (policía, urbanística, igualdad y bienestar social) que entendemos deben ejercer las correspondientes Administraciones de forma coordinada para abordar el problema en su conjunto.

En el caso de los **cortes de luz en la zona norte de Granada**, que fue objeto de la **queja de oficio 15/0798**, hemos estimado oportuno mantener el seguimiento de la situación dado que la información que recibimos pone de manifiesto que los problemas continúan. Las gestiones de seguimiento desarrolladas durante 2017 nos permitieron conocer que las incidencias descendían durante los planes de choque, principalmente por la erradicación de **plantaciones de marihuana**, pero aumentaban una vez que se dejaba de intervenir. Además de las actuaciones con las fuerzas de orden público, Endesa habría adoptado diversas medidas para mejorar las instalaciones.

También se estaría trabajando de forma coordinada en la regularización de familias con **instalaciones eléctricas enganchadas**. En concreto, el Ayuntamiento de Granada nos informó acerca de las ayudas económicas para afrontar situaciones de pobreza energética, así como un Punto de Información al Consumidor en el Centro Cívico Norte para atender la demanda ciudadana por los daños ocasionados por los cortes de suministro.

Pese a esta información, noticias aparecidas en prensa el 11 de enero de 2018 se hacían eco de los persistentes cortes de suministro en La Paz, Cartuja o Almanjáyar, así como la extensión del problema a otros barrios (Haza Grande, Santa Adela y avenida de Dílar en Zaidín). Esta circunstancia motivó nuevos requerimientos por parte de esta Institución ante el Ayuntamiento, la Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Granada, así como a Endesa.

Tras las últimas informaciones, **hemos concluido que el problema de los cortes de luz sigue siendo los enganches ilegales asociados a plantaciones de marihuana y que no se pueden constatar avances significativos en su solución, pese a las actuaciones desarrolladas tanto de orden público como de mejora de las instalaciones**. En todo caso valoramos que los distintos organismos competentes vienen realizando las actuaciones oportunas para mejorar la situación.