



Informe anual 2014 y debates en las Cortes Generales

II. Debates y comparencias

Madrid, 2015

© Defensor del Pueblo

Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid

Biblioteca@defensordelpueblo.es

<http://www.defensordelpueblo.es>

ISSN: 2172-2455

Depósito Legal: M-7085-2015

Imprime:

Sumario

I. Debates sobre el informe anual

Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Sesión celebrada el día 10 de marzo de 2015.....	11
Pleno del Congreso de los Diputados. Sesión celebrada el día 26 de marzo de 2015.....	43
Pleno del Senado. Sesión celebrada el día 15 de abril de 2015	73

II. Otras comparecencias

Subcomisión de Estudio sobre Redes Sociales. Sesión celebrada el 22 de abril de 2014	105
Subcomisión para el Análisis y Estudio de la Trata de Seres Humanos con fines de explotación sexual. Sesión celebrada el 11 de junio de 2014	113
Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Sesión celebrada el día 16 de septiembre de 2014	119
Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Remisión del estudio sobre <i>Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos</i> . Sesión celebrada el 16 de septiembre de 2014	129
Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Remisión del informe <i>La realidad catastral en España: perspectiva del Defensor del Pueblo</i> , y del estudio sobre <i>Viviendas protegidas vacías</i> . Sesión celebrada el 16 de septiembre de 2014	141

I.

DEBATES SOBRE EL INFORME ANUAL

COMISIÓN MIXTA DE RELACIONES
CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Sesión celebrada el día 10 de marzo de 2015,
en el Palacio del Senado

Debate sobre el informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2014

(Diario de Sesiones de las Cortes Generales. Comisiones Mixtas. X Legislatura, núm. 143)

INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 2014

El señor **PRESIDENTE**: Buenos días, señoras y señores comisionados, señora defensora del pueblo. Iniciamos la sesión de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo con un punto único del orden del día, que es el informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2014 y anexo con la liquidación del presupuesto del mismo período.

Como bien conocen sus señorías, en el desarrollo de la sesión escucharemos la intervención de la señora defensora, que el mismo día que entregó al presidente del Congreso su informe anual remitió a todos los miembros de la comisión; después de la intervención de la defensora tendremos un breve receso y posteriormente se abrirá el turno de portavoces. Les agradecería mucho a los que quisieran intervenir si pudiesen comunicárselo al señor letrado para que organicemos el orden de intervenciones, aunque ya les adelanto que la portavoz de Convergència i Unió nos ha pedido si podíamos adelantar su turno porque tiene una sesión en el Congreso de los Diputados en otra comisión. Con los portavoces con los que he podido comentarlo antes de empezar la sesión me han dicho que no había ningún inconveniente, me imagino que será el caso de todos los demás.

También quiero anunciarles en este momento inicial que nada más terminar la sesión, y como venimos haciendo habitualmente, tendremos una reunión de Mesa y portavoces para ver las previsiones de comisión durante este período de sesiones; podremos tener otra sesión para los asuntos que queden pendientes. Y sí quiero decir a las señoras y señores miembros de la comisión que por primera vez en la historia de esta comisión —y creo que es algo de lo que debemos felicitarnos todos— esta comisión está rigurosamente al día. Por otra parte, señora defensora, como resaltó el presidente del Congreso cuando le entregó su informe, nunca se había entregado tan pronto el informe del ejercicio anual, lo que, desde luego, facilita enormemente la labor de los comisionados.

Muchas gracias a todos.

Tiene la palabra la señora defensora del pueblo.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Muchas gracias, señor presidente. Muy buenos días, señoras y señores miembros de esta Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.

Como ha dicho el presidente, vamos a hacer la presentación y análisis del informe anual del año 2014, que hemos concluido y presentado lo antes posible para que las cosas se puedan

comentar, discutir y analizar al poco tiempo, relativamente poco, de haberse concluido o haber sucedido, como ocurre en distintas áreas o en distintas actuaciones de organismos que luego uno analiza al cabo de dos años; es mejor hacerlo lo antes posible y eso supone un pequeño esfuerzo para la institución, pero lo hemos hecho con mucho gusto y con toda la intensidad posible para presentarlo ante sus señorías.

Hoy comparecemos: yo, en mi calidad de defensora; la adjunta segunda, doña Concepció Ferrer, y el adjunto primero, señor Fernández Marugán. Además, nos acompañan otras personas de la institución, el secretario general y otros técnicos. Vamos a presentar de manera muy breve —porque así luego será todo más claro y más conciso— en un *power point* algunos de los hechos o actuaciones más relevantes para que sus señorías tengan constancia de ello claramente, y vamos a proceder con permiso de la Mesa a presentar estos datos que se refieren a la transparencia, a datos de actuaciones más relevantes y a tiempos de las administraciones en la contestación y respuesta al Defensor. (*La señora compareciente apoya su intervención en diapositivas*).

La institución tiene un portal de transparencia que se ha completado con ocasión de la entrada en vigor de la Ley de transparencia, pero ya teníamos ese portal tiempo atrás; lo utilizábamos porque nos parecía desde hace ya algunos años que era conveniente y necesario. Si les parece, vamos a mirar en este portal —porque ya sabemos todos quiénes somos— el presupuesto, que es lo que seguramente les puede interesar, en su evolución en los últimos tiempos, de 2012 a 2014. La reducción desde mediados de 2012 a 2014 ha sido de un 3,73%, lo hemos hecho sin grandes problemas y recortando gastos que, sin merma de la eficacia, de la agilidad y de la intensidad del trabajo, se podían hacer; nos parecía que había que hacerlo, como lo han hecho otras instituciones y administraciones y como se han visto obligados ciudadanos y millones de familias.

Hemos puesto también desde hace tiempo los contratos realizados y el tipo de procedimiento; los contratos en abierto, el contrato menor y los contratos negociados. El procedimiento abierto de lo contratado es un 61% con las anualidades correspondientes. Los procedimientos abiertos, que pueden ser contratos importantes dentro del presupuesto del Defensor, son contratos que comprenden varias anualidades. Aquí tenemos algunos ejemplos —no traemos todos para no aburrir a sus señorías, los pueden mirar en el portal—. El primero, servicios de telecomunicaciones —lo hemos traído porque, seguramente, es el más importante— y suministro de licencias, infraestructuras necesarias para llevar a cabo estos servicios de telecomunicaciones. El procedimiento se inicia con el concurso en 2013. El importe de la licitación —los licitadores son dos— se adjudica; la empresa ganadora es Telefónica y el importe de la adjudicación se desglosa en 4 anualidades: 274.125 euros; 274.125 euros; 201.875 euros y 201.875 euros.

Otro ejemplo que hemos traído es la edición y actividades conexas con las publicaciones: informe anual y otros informes del mecanismo de prevención de tortura o los monográficos. También está quién es la empresa que ha ganado el concurso y la cuantía del importe de la adjudicación. Figura la fecha de inicio del procedimiento, los licitadores —que fueron ocho—, y se adjudicó para dos anualidades —2014 y 2015—.

Servicios de mantenimiento y reparación de edificios. Tenemos dos edificios que pertenecen al Estado cuyo uso ha sido cedido a la institución del Defensor desde hace ya muchos años.

Aparece el inicio del contrato, los licitadores —cuatro—, para cuántos ejercicios, qué anualidades —2014, 2015 y 2016— y el importe de la licitación.

Hemos puesto también, y así está en todos los contratos —hemos traído una muestra de tres, pero están todos los contratos en el portal—, los viajes al extranjero. Creo que hemos traído todos los viajes al extranjero. Figuran las fechas, naturalmente, los lugares a los que se ha ido, el motivo y las personas. En la relación de viajes al extranjero hay que tener en cuenta —también se dice al final— que varios de ellos, casi la mitad, han sido sufragados por instituciones internacionales, organismos internacionales, que han pedido la comparecencia o la presencia de defensores en Ginebra, ante Naciones Unidas, o con motivo del *twinning* que España ha hecho con la Unión Europea para mejorar y completar Ombudsman, defensores de otros países, por ejemplo, Turquía. El programa de la Unión Europea, que ha ganado España junto con Francia, obliga a personas de la casa, de la institución, a asesorar y a acompañar el desarrollo del defensor turco, lo que hace necesario viajar con relativa frecuencia a Ankara, sufragado naturalmente por la Unión Europea. Hay algunos otros casos, pero hemos traído unas muestras. Está la fecha, el motivo del desplazamiento, las personas y la cuantía total, como se puede ver: Gastos totales: billete, alojamiento, traslado, manutención, 40.153,16 euros. Están todos los viajes internacionales.

Pasamos al segundo capítulo de esta muestra, que contempla quejas, actuaciones y solicitudes de recursos de inconstitucionalidad. Tienen sus señorías los documentos en el informe, pero los mostramos aquí, haciendo una comparación escueta entre 2013 y 2014. Las quejas individuales; las agrupadas, que ya saben que son aquellas que plantean la misma cuestión —exactamente la misma—, si bien están firmadas por distintas personas, pero la respuesta es la misma; y las actuaciones de oficio. Recuerdo a sus señorías que en la última comparecencia anual, alguno de ustedes nos sugirió aumentar el número de actuaciones de oficio —parecía conveniente por los motivos que explicaron— y así lo hemos hecho. Hemos pasado de 347 a 489. Es un esfuerzo importante el que se ha realizado y nosotros creemos —lo veremos a lo largo de esta mañana— que ha dado sus frutos. Las solicitudes de recursos han sido menos en este ejercicio, porque recordarán sus señorías que en ejercicios anteriores, 2012 y 2013, hubo un número muy alto sobre todo de las relacionadas con los salarios de los funcionarios y la supresión en el año 2012 de una parte de la retribución de la paga extra. Eso no ha ocurrido en 2014, por lo que han disminuido estas solicitudes de recurso.

Tenemos la distribución por áreas de gestión y sectores para que veamos cuáles son las que tienen más actividad o actuaciones. En cuanto a las quejas, si nos fijamos en la columna de individuales, vemos la actividad económica, con un total de 1889; la política social, 1.347; Hacienda, 1.261; Administración de Justicia, 1.283, y subsiguientes. Dirán ustedes: ¿por qué está en el sexto puesto Función y Empleo Público, con 4.604 quejas? Se debe a las solicitudes que han hecho funcionarios de distintas comunidades autónomas y ayuntamientos relacionados, en parte, con la supresión de aquella parte de la paga extra y otros asuntos. Lo hemos puesto así y creo que está claro para sus señorías cuáles son los problemas que más han ocupado y preocupado a los ciudadanos a lo largo del ejercicio. En el informe está desglosado.

Resoluciones formuladas que comprenden recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes y advertencias, suman un total de 1.271; están también las aceptadas, las rechazadas y las pendientes. Y pasa siempre igual, como ocurrió también en el ejercicio anterior:

las recomendaciones o sugerencias formuladas en el mes de octubre, noviembre o diciembre están contabilizadas, pero, lógicamente, pueden estar pendientes de contestación o de resolución; no obstante, podrían estarlo a estas alturas, porque nosotros hemos cerrado el ejercicio a finales de diciembre. Y estos son los datos. Con esto termino de explicar la muestra a través del *power point*. Este último gráfico es nuevo porque incorporamos los tiempos medios de contestación. Lo detallaré a lo largo de la comparecencia. No se trata solo de tramitar quejas, sino de conseguir unos objetivos de eficacia, rapidez y agilidad en la respuesta —y con esto está todo dicho—, lo que nos obliga a actuaciones, pero también a las administraciones, porque, como ya les expliqué a sus señorías cuando hablamos de estas cuestiones en la última comparecencia, esta transparencia nos fuerza a todos a resolver y a cumplir con nuestra obligación. Por tanto, en cuanto a tiempos medios de respuesta —y subrayo el término medios—, el de la primera respuesta al ciudadano por nuestra parte es de 36,42 días. ¿Qué quiere decir esto? Que hay quejas que se ve enseguida que no pueden ser tramitadas porque no son de nuestra competencia, sino de otra instancia o se refieren a un procedimiento judicial. Y eso se ve, se puede resolver inmediatamente, siempre dando una contestación suficiente; pero suficiente no es despachar la queja diciendo que no, sino justificándola por este y este otro motivo, y, si es de otro organismo o institución, aconsejando otra vía posible cuando no es competencia del Defensor. Por tanto, 36,42 días.

Pero además es que hay quejas muy complejas. Como ustedes conocen y hemos hablado en varias ocasiones, por ejemplo, las relacionadas con medio ambiente o urbanismo, ámbitos donde hay que cotejar y consultar una legislación compleja de una comunidad autónoma, de la estatal o un plan especial de un ayuntamiento. Eso requiere un tiempo y, por tanto, se tarda más, como es lógico. Por eso, también hay que ver el balance de aquellas que son complejas, que pueden ir dirigidas a varias administraciones, además de aquellas que desde el inicio está claro que se pueden tramitar, que pueden tener razón y que corresponden a una sola administración, o también que ni siquiera pueden ser tramitadas por no ser competencia del Defensor.

Se produce la respuesta de la Administración. ¿Y cuánto tiempo tarda en darse la primera respuesta por parte de la Administración, en términos medios? La resolución del Defensor del Pueblo tras la respuesta de la Administración, 57,36 días. Tiempos medios de contestación de la Administración —como ya dijimos, la Administración también sale retratada aquí—: la Administración General del Estado tiene una media de 70 días, y en el gráfico pueden observar ustedes la media de la autonómica y la local. Respecto a la Fiscalía, hemos puesto una advertencia en el gráfico referente a que esta mantiene informado periódicamente al Defensor, es decir, no lo hace queja por queja o asunto por asunto, sino que cada equis días contesta a un conjunto de nuestras actuaciones. Esa es la fórmula con la que trabaja la Fiscalía y por eso en el gráfico figura un mayor número de días. Y, en total, la media es de 78 días. Además, es la primera vez que ofrecemos esta muestra de los tiempos medios y lo seguiremos haciendo si les parece a sus señorías. Pero esto nos fuerza a todos, también a las propias administraciones, a actuar con inmediatez dentro de lo posible, porque no suelen ser actuaciones sencillas en la mayoría de los casos.

Estos y los demás datos están en la página web, pero queríamos traer una muestra ante sus señorías. Con la presentación de este informe, como ha dicho el señor presidente, nos ponemos al día en nuestra dación de cuentas y rendimiento ante el Congreso y el Senado. Todo lo reali-

zado hasta el año 2014 está presentado: todos los monográficos y todos los documentos, aunque también tenemos alguno nuevo, del que hablaremos a continuación.

Ya les he explicado a sus señorías qué objetivos tiene la transparencia. No se trata solo de poner cuánto cuestan los viajes, cuáles son los sueldos para que se puedan conocer, verificar y dar cuenta de ellos, sino también de la eficacia en la acción, en la resolución, es decir, qué hacemos con este presupuesto, cómo trabajamos, qué presentamos, qué ofrecemos, qué deber cumplimos ante la opinión pública. Este es, en gran parte, el objetivo de nuestra página por lo que se refiere a la transparencia.

Como sus señorías recuerdan, también les explicamos que se había establecido para el ejercicio de 2014 que se pudiera entrar en el portal de la queja y obtener una contraseña. Así, el ciudadano puede acceder directamente a su queja y ver en qué estado se encuentra: por ejemplo, cuándo contestó el ayuntamiento, cuándo volvió a insistir el Defensor si así fue, qué nueva respuesta hubo por parte del ayuntamiento, si se finalizó y ver un resumen de lo que contesta la Administración. De manera que el ciudadano puede conocer en qué estado se encuentra su queja desde su ordenador.

Como en ocasiones anteriores, el informe está formado por dos volúmenes. El primero muestra el presupuesto y las actuaciones realizadas: quejas, resoluciones, actuaciones de oficio, recursos y cuáles son las administraciones no colaboradoras, que ya son muy muy pocas —entre siete y ocho—; no recuerdo exactamente, pero son muy pocas. Se consigue ya que respondan todas, y saben que, si no es así, serán remitidas a la Fiscalía. Y, además, la segunda parte de este volumen recoge los textos referidos a las principales actividades de las principales áreas de trabajo, las más importantes. Finalmente, hay unos anexos, publicados en versión electrónica, que contienen un listado de todas las actuaciones, de todas. Quiero destacar que el informe se edita también para poder ser leído en e-book y tableta —esto también es algo nuevo—, para facilitar su lectura, en una versión descargable desde la sección que se denomina Informes anuales del portal web. También se ofrece la posibilidad —lo hemos hecho tratando de llegar al mayor número posible de personas y ofrecer las mayores facilidades— de escucharlo en voz alta —lo trabajamos con la ONCE— para aquellas personas que pueden tener alguna discapacidad. Vamos a intentar llegar a todo el mundo que lo desee, con independencia de que pueda tener alguna dificultad para llegar al fondo del informe y de la actividad del Defensor.

El presupuesto, como han visto sus señorías, se aproxima a los 14 millones de euros, aunque no llegamos, y hemos hecho un esfuerzo, del mismo modo que lo han hecho todos los ciudadanos y la inmensa mayoría de las administraciones públicas. En cualquier caso, hemos convocado algunas plazas para técnicos especialistas en distintas áreas y cuando se ha producido una vacante por jubilación, a través de un concurso público, publicado en el *BOE*, se ha anunciado en la página, se ha dado cuenta del resultado, se ha indicado cómo y quién se ha incorporado, cuáles eran los currículos de esas personas, etcétera. En definitiva, hemos procurado hacer las cosas con la mayor transparencia, imparcialidad y concurrencia, porque creo que hay que actuar así.

El número de quejas, como han visto sus señorías, ha sido de 23.186. En este sentido, quiero decir a sus señorías entre paréntesis que puede haber defensores que tengan otra manera de cuantificarlas —y no soy quien para juzgarlo—, pero las quejas para nosotros son algo más que

las meras consultas telefónicas e implican que se inicie una actuación, un procedimiento, que puede ser más corto o más largo. Por tanto, no se trata de una mera información sino de algo más, de algo serio, donde se pone en marcha toda la maquinaria y lo estudian los técnicos. Puede haber defensores que tengan más, pero no sé cómo lo contabilizarán; lo que sí sé es cómo lo contabilizamos nosotros, de manera muy rigurosa, sin incluir cualquier cosa o cualquier solicitud de información, que puede no dar apenas trabajo y no deja rastro importante alguno.

¿Cuáles son los asuntos que más han preocupado? Los asuntos de carácter social, las rentas mínimas, las prestaciones para personas con dependencia —esta es una cuestión muy importante—; también los impuestos locales, como el impuesto sobre bienes inmuebles; los impuestos autonómicos o los impuestos de la Administración General del Estado; y también quejas relacionadas con actuaciones de entidades bancarias. En este último caso, nosotros no nos dirigimos a la entidad bancaria porque no podemos ni debemos hacerlo, pero sí se puede poner en conocimiento del Banco de España o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en función de la entidad y del fondo del asunto.

Tampoco podemos desdeñar las quejas sobre los retrasos de la Administración de Justicia. Sus señorías conocen bien esta materia y no voy a adentrarme más porque ya se imaginan, y lo hemos visto, que hay procedimientos judiciales que se fijan para el año 2017 o 2018, e incluso hemos visto algunas fotos de los juzgados de determinadas capitales de provincia, etcétera.

En relación con las actuaciones de oficio les diré que hemos hecho lo que alguno de ustedes nos solicitó en la ocasión anterior. En 2013, hubo 347; y, en 2014, 489; es decir, que ha habido un aumento importante. ¿Cuáles son los asuntos más destacados de estas actuaciones de oficio? Les pondré nada más algunos ejemplos. La inclusión de alumnos con discapacidad ha sido objeto de una actuación, la acogida de inmigrantes, los problemas por suministro energético y cortes de luz. En este sentido, escuché a principios de febrero al comisario español de Energía en el Congreso de los Diputados, y a través de los medios, decir que la Unión Europea va a tomar cartas en este asunto del suministro energético, de la pobreza energética, que no solo existe en España sino también en otros países de la Unión Europea y que estaban preparando un documento —no sé si será una resolución, una recomendación o una directiva—.

También hemos actuado en relación con los medicamentos para hacer frente a enfermedades oncológicas y para personas con otras patologías importantes. Se trata de hacer llegar los medicamentos más innovadores a las personas que los necesitan, también en el caso de la hepatitis. Nos hemos ocupado de esta cuestión y espero que estos medicamentos nuevos lleguen lo antes posible a las personas que los están esperando con verdadera ansiedad y necesidad.

Hemos actuado también sobre las cláusulas suelo, como saben sus señorías porque lo hemos hablado en diferentes comparecencias y se han adoptado dos resoluciones en relación con este problema, que han sido un abuso en muchos casos —no siempre— porque las personas que aceptaban estas condiciones de las entidades no conocían la cuestión y no eran conscientes del problema en el que podrían incurrir. En este sentido, ha habido dos actuaciones: la primera, el real decreto del 27 de febrero que elimina las cláusulas suelo a deudores situados en el nuevo umbral que establece el código de buenas prácticas y, por tanto, se van a suprimir para un determinado

número de personas; y, la segunda, la sentencia relativamente reciente del Tribunal Supremo de no aplicación en caso de que las actuaciones de las entidades bancarias a la hora de la inclusión de esta cláusula no hubieran sido transparentes, a partir de 2013. Por tanto, hay dos resoluciones de distinta naturaleza que afectan y que van a hacer disminuir los efectos de estas cláusulas para un número de ciudadanos que espero que sea alto.

Las recomendaciones también constan en este informe, como conocen sus señorías. Así, un grupo de ellas, versan sobre la reforma fiscal cuando esta estaba en proyecto o en tramitación. ¿Qué se ha logrado? Pues no se ha logrado todo lo que la institución pretendía, esa es la verdad, pero sí se han logrado algunas cuestiones importantes, y voy a mencionar alguna de ellas. Solicitamos la eliminación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, conocido como plusvalía, para los casos de dación en pago. Lo habíamos comentado en distintas ocasiones y esto se ha logrado. También recordarán sus señorías nuestra insistencia en que las subvenciones y ayudas públicas que reciben, por ejemplo las ONG, no se declaren hasta que no se haga efectivo el cobro de esa subvención. Y luego hemos logrado que se mantengan vigentes los coeficientes de abatimiento con limitación de 400.000 euros en la venta de inmuebles, lo cual evitaba una subida del valor del inmueble adquirido hace unos años, que podía ser un incremento enorme o disparatado y que no se correspondía realmente con el valor en el mercado, pero no hemos logrado —y aquí tenemos que contar lo conseguido y lo no conseguido también— que se mantuvieran los coeficientes de actualización que también eran un complemento a los de abatimiento para la valoración de la vivienda.

También en relación con asuntos económicos y fiscales hay una cuestión por la que el Defensor viene luchando desde hace años. En esta comisión hemos dado cuenta de las actuaciones a lo largo de 2013, pero en honor a la verdad debo decir que las primeras actuaciones son muy anteriores. Nosotros veníamos sugiriendo y explicando qué era aquello de una Ley de segunda oportunidad. No sé si se entendía muy bien o no, pero comentábamos y explicábamos qué países de la Unión Europea tienen esta Ley de segunda oportunidad, y ya el Real Decreto de 27 de febrero incluye una Ley de segunda oportunidad. Nosotros nos alegramos mucho, y les recuerdo que en el año 2013 publicamos el informe Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas, donde estaba bastante detallado este propósito de facilitar a las personas y a las familias lo que ya había para las empresas, para las que ya había legislación a efectos de resolución de conflictos económicos, y así extenderlo a los particulares. Esto ha sido muy importante, desde luego para nosotros lo es, y vamos a evaluar en el tiempo a cuántas familias puede afectar. Esta Ley de segunda oportunidad es aplicable a los deudores de buena fe, ya no queda limitada a las empresas. Se establece un procedimiento a través de un notario o un mediador concursal. Es un procedimiento relativamente sencillo que no tiene coste, que puede reordenar y dar una salida a economías familiares absolutamente endeudadas que, en principio, aun cuando vendan el patrimonio que pudieran tener, no van a poder hacer frente a la situación de endeudamiento en la que han caído. Esta ley, que supongo que sus señorías conocerán y tratarán, da una salida, abre un vía para esas familias, y esto es muy importante. Como decía, hay un procedimiento judicial y hay un procedimiento extrajudicial. Se establece en el real decreto a quiénes se considera deudores de buena fe y cómo pueden actuar. A nosotros, con independencia de que observemos bien cómo se desarrolla este decreto, cómo se pone en marcha y cómo se pueden acoger las familias, nos merece una valoración positiva. Antes no existía nada en este campo para los particulares, y vamos a seguir con mucho interés

el desarrollo y las actuaciones derivadas de este real decreto. Por tanto, en principio mostramos una valoración positiva.

En este campo de economía y hacienda también tenemos que referirnos al Código de buenas prácticas de entidades bancarias, algo en lo que habíamos insistido en varias ocasiones. En el real decreto se amplía el ámbito de aplicación de este código a efectos singularmente de deudores hipotecarios. Y hay una cláusula, que estoy segura que a sus señorías les interesa, para ampliar hasta 2017 el período de suspensión de ejecuciones hipotecarias, que es algo importante. Se elimina la aplicación de las cláusulas suelo a los deudores situados en el nuevo umbral del código y, por tanto, el número de familias que van a poder acogerse al código se amplía porque se eleva la cuantía y, también, se amplían los supuestos de especial vulnerabilidad para incluir a personas mayores de 60 años. En resumen, es positiva esta ampliación del código. Yo espero que todas las entidades bancarias lo utilicen, lo apliquen y puedan acogerse a él el mayor número posible de ciudadanos que lo necesiten.

Continúo rápidamente con otros campos y asuntos de carácter social, como el relacionado con la pobreza y la nutrición infantil. Saben que hemos actuado sobre todo cuando se aproximan las vacaciones. Como tampoco están muy lejos las de verano, se lo recuerdo a sus señorías. Nos preocupaba que al cerrarse los centros escolares por vacaciones, los alumnos se pudieran quedar sin los comedores a los que estaban acostumbrados estando necesitados de ellos. Las respuestas a nuestras solicitudes han sido diversas. Nosotros no entramos en decirle a un ayuntamiento o a una comunidad autónoma cómo debe resolver esta cuestión. Ellos tienen sus propios códigos para ello, pero les hemos llamado la atención y les hemos marcado unos objetivos. Yo creo que la respuesta ha sido buena y bastante razonable. Las comunidades autónomas actúan de distintas maneras: haciendo cursos o campamentos de verano, prácticas deportivas u otras actividades extraescolares, acompañadas siempre del momento del comedor. En fin, son distintas prácticas buenas que respetamos siempre y cuando evitemos que los niños se queden durante dos meses a falta de la debida atención alimentaria. Lo volveremos a hacer este año y, en general, las respuestas han sido positivas porque creo que ya hay una conciencia generalizada de que no se pueden desatender esas necesidades que son absolutamente básicas.

Asimismo, hemos actuado en otro campo, que en ocasiones anteriores he comentado con sus señorías y sé que también les preocupa, que es el de las víctimas del terrorismo. Tras reunirnos con todas las asociaciones de víctimas y tras escuchar sus quejas, muchas veces bien fundamentadas y comprensibles, hemos solicitado que en el estatuto de las víctimas que, por cierto, creo que está tramitándose ahora en esta Cámara, en el Senado, se incluya que las víctimas puedan, si así lo desean, tener participación en la ejecución penitenciaria para que se les informe de las acciones penitenciarias que se van a efectuar con el fin de que puedan alegar, si así lo desean. La queja de las familias es que se encuentran con resoluciones penitenciarias, cuando ya se han producido, que les duelen y les dejan asombrados. Por ello, solicitamos que por lo menos tengan la posibilidad de efectuar alegaciones y se les dé conocimiento de las acciones que en ese campo se van a emprender.

Hablando de cuestiones relacionadas con el terrorismo y el estatuto de las víctimas, hemos visto dos estudios muy interesantes. Uno es el de la Universidad del País Vasco sobre lo que se llama la socialización del sufrimiento y la tibia respuesta ante el terrorismo por parte de la socie-

dad durante décadas. El otro estudio es el de la Universidad de Deusto, también interesante e importante —creo que está en ejecución—, sobre la indefensión y la extorsión a la que muchísimos ciudadanos en el País Vasco, fundamentalmente —aunque fuera también—, han sido sometidos por parte de la organización terrorista ETA durante décadas.

A nosotros nos gustaría que en el estatuto de las víctimas se estudiara cómo pueden personarse las víctimas en procesos judiciales ante tribunales de carácter internacional. Nos ha llamado la atención y a mí, personalmente, me ha disgustado mucho la comparecencia de familiares de presos de la organización terrorista en el Parlamento Europeo hace pocos días. Por eso, espero que las asociaciones de víctimas no solo comparezcan ante el Parlamento Europeo, sino también ante tribunales para que tengan la ocasión de ser escuchadas.

En cuanto a los recursos de inconstitucionalidad hemos visto tanto el número, que había descendido, como las causas. A lo largo de este año, debido a que por un real decreto de finales de noviembre de 2013, en virtud del cual se retraía o se quitaba a los plenos de las corporaciones municipales competencias, las cuales se atribuían al alcalde en algunos asuntos de carácter económico, nos pareció que no se debían suprimir o detraer esas competencias que deberían permanecer para el pleno, y por ello se presentó el recurso de inconstitucionalidad sobre una disposición adicional tercera de ese real decreto.

Los estudios monográficos presentados, que ustedes conocen, están relacionados con el campo de las telecomunicaciones, con la escucha y el interés del menor; hemos dado mucha importancia a la escucha y al interés del menor en relación con las medidas de protección en procedimientos de familia, lo hemos explicado, y ahora está la segunda fase de este estudio, que es el derecho del menor en los procedimientos penales.

En cuanto al menor en los procesos de familias y muy relacionado con esta materia, también hemos hecho recomendaciones a la Ley de protección de la infancia, porque se nos envió por parte del Ministerio de Asuntos Sociales uno de los borradores de dicha ley e hicimos sugerencias en materia, sobre todo, de acogimiento familiar, en materia de protección del menor, de derechos del menor, y han sido recogidas en la misma.

En otro momento, presentamos ante sus señorías las actuaciones en materia de privación de libertad, nos referíamos entonces a los partes de lesiones.

El último documento, elaborado a lo largo de 2014, en colaboración con los defensores autonómicos si bien lo hemos presentado a comienzos de 2015, ha sido *Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes*. Este documento, que les hemos hecho llegar a sus señorías, demuestra la importancia de los servicios de urgencias, la buena aceptación y acogida, el interés que tienen los pacientes, los usuarios, los ciudadanos de estos servicios. El número de ingresos que hay en el año 2013, 26 millones de entradas por los servicios de urgencia, es un número altísimo que le hace a uno pensar en la importancia de estos servicios y en el interés que todos tenemos en que preserven las mejores condiciones para las actuaciones y para la atención a los pacientes. El informe está hecho no sobre determinados centros hospitalarios, porque no tendríamos capacidad para ello, sino en observaciones del conjunto. ¿Cómo hemos hecho estas observaciones del conjunto? Lo hemos hecho a través de doce asociaciones de pacientes, la asociación de médicos de urgencia y gestores de grandes hospitales, vía consejería de las co-

munidades autónomas, con documentos a los que nos han respondido, con reuniones diversas en distintas ciudades, con una amplia participación de estos grupos de trabajo; ha llevado dos años de trabajo, ha sido verdaderamente laborioso, y ha dado unos resultados interesantes, buenos en algunos aspectos y en otros muchos mejorables. ¿Estos últimos cuáles son? En infraestructuras, mejorar algunos servicios; en derechos de los pacientes, la privacidad en los servicios de urgencia, que es un campo que hemos señalado intensamente. Además de la privacidad, la explicación a los pacientes de su situación, la explicación a las familias, las posibilidades que tienen de reclamación —cómo hacerlas y cómo mejorarlas— y reforzar los conocimientos o las especialidades de los médicos, para lo que se propone crear una nueva especialización de médicos de urgencias hospitalarias. Sin embargo —como me gusta contarles todo con la mayor claridad posible—, tengo que decirles que no todos los colectivos médicos están a favor de la creación de esa especialidad, aunque sí son muchos [los] que consideran que la especialidad sería buena. Hay otros que piensan que no tiene por qué haber médicos en este campo especial, sino que la medicina interna puede cubrir perfectamente la asistencia sanitaria de urgencia; lo exponemos con total transparencia.

Como saben muy bien sus señorías —pues alguno de ustedes estuvo presente—, en el año 2009 las Cortes Generales atribuyeron al Defensor del Pueblo la competencia en cuanto al Mecanismo de prevención de la tortura, los malos tratos, así como tratos inhumanos y degradantes —conocido habitualmente con las siglas MNP—. En este sentido, quiero decirles que hemos realizado las visitas oportunas a los centros de privación de libertad. En este informe se detalla que han sido 61 las visitas, muchas de ellas acompañadas por técnicos, por expertos de fuera de la casa —personas que provienen de los colegios profesionales, que forman parte de ese equipo durante dos años y que después van cambiando—. Lo que sí debo decirles a sus señorías es que las visitas son muy largas, muy prolongadas: hay visitas que duran tres días. En las visitas a un centro penitenciario o a centro de privación de libertad se observan desde los registros hasta los partes médicos de todos los días, se habla con los médicos, se habla con las personas que están ingresadas y se habla con los funcionarios. La duración de estas visitas es de dos días y medio o tres días. Yo he realizado doce visitas, pero la mía es más corta. Los funcionarios o técnicos especialistas permanecen más tiempo —yo hago una visita más rápida— para conocer a fondo la atención y las actuaciones que se llevan a cabo en el centro penitenciario.

Señorías, hemos comparecido en tres ocasiones en esta comisión a lo largo del año 2014 para dar cuenta de varios informes: El informe anual; para presentar los informes del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura; para presentar igualmente el informe sobre menores o adultos, procedimientos para determinar la edad; el que acabo de mencionar, relacionado con la escucha del menor; otro informe sobre telecomunicaciones, y el último que hemos presentado: La realidad catastral. También comparecimos, como es debido, ante los Plenos del Congreso y del Senado. Asimismo, los adjuntos —asistidos en alguna ocasión por técnicos del Defensor— comparecieron en el Congreso o en el Senado en comisiones parlamentarias para tratar de los menores y las redes sociales, sobre la explotación y trata de los seres humanos, así como de los menores víctimas de trata. Como saben sus señorías, esta es una materia de la que nos hemos ocupado y nos vamos a seguir ocupando en el futuro. Asimismo, como ya he señalado, estamos llevando a cabo un proyecto internacional de asistencia al *ombudsman* de Turquía y, en el futuro, si la Unión Europea solicita nuestra cooperación, daremos asistencia a la fundación o mejora de algún nuevo defensor en otro país.

Señorías, nosotros entendemos bien cuáles pueden ser las dificultades de algunas administraciones para responder no solo ante las quejas sino para darnos los informes y la documentación que les pedimos o para contestar a las innumerables preguntas que les formulamos. Comprendemos las dificultades de muchas administraciones, y sobre todo ayuntamientos, que tienen menos capacidad para responder y averiguar los datos cuando les solicitamos una ampliación de los mismos, pero también observamos —esa es la verdad— excusas o algunas reticencias por parte de algunas de ellas. En este sentido, nosotros no nos resignamos, estamos tras la queja o la actuación correspondiente una y otra vez hasta lograr una respuesta suficiente. Por otra parte, la queja —término establecido en la ley orgánica— que llega al Defensor no es una queja del Defensor; no es que el Defensor se queje, como se suele decir en el lenguaje común: el Defensor no se queja. No, quien se queja es un ciudadano o una ciudadana. Por tanto, no debe ser la Administración la que se queje de la queja. Si esta existe, puede haber algún motivo para ella. Por tanto, tenemos que averiguar si ese motivo existe y si es razonable.

En muchas ocasiones, dejamos constancia de manera expresa de nuestro reconocimiento respecto a algunas contestaciones, o por la actitud de rectificación, o —lo he comentado al inicio de mi intervención— cuando una ley nos parece conveniente o adecuada —como en el caso de la dación en pago o la ampliación del código de buenas prácticas para las entidades bancarias—, y también cuando la actuación proviene de una comunidad autónoma o un ayuntamiento. Nosotros proseguimos las actuaciones hasta el final, hasta conseguir una respuesta razonable por parte de las administraciones. No hay pasividad en nuestra actitud y tampoco felicitamos a las administraciones —como me parece haber dicho en alguna ocasión—, sino que agradecemos la información o la solución que nos dan, pero no las felicitamos porque no estamos aquí para felicitar a nadie.

Cuando observamos —y seguro que sus señorías lo seguirán muy de cerca— que hay un distanciamiento o que puede haber una desafección por parte de los ciudadanos hacia quienes ejercemos cargos públicos, es conveniente que recapacitemos sobre los porqués. Y a mí me parece más prudente revisar nuestros criterios, reconocer nuestros propios errores y ser exigentes con nosotros mismos, porque los lamentos no nos consuelan ni solucionan, y el Estado social y democrático de derecho que nos hemos dado, y del que estamos orgullosos —y sus señorías también— permite las reformas necesarias; es el gran hecho de este sistema democrático y de este sistema de actuación pública que permite acercarnos al ciudadano y hacer las reformas necesarias; en suma, que permite perfeccionar el sistema político de derechos y de libertades, en contraposición con otros sistemas que no permiten reforma alguna.

Nosotros agradecemos siempre la atención que sus señorías nos han prestado —lo reitero en nombre de la institución y de todas las personas que trabajan allí y también en nombre de los adjuntos—, escuchamos con atención sus comentarios, sus alegaciones, sus críticas y sus propuestas a este informe, y los datos que este proporciona o aquellos otros extremos que sus señorías tengan a bien presentarnos a lo largo de esta comisión. Y, si el presidente y la Mesa lo estiman conveniente, actuaremos como sea oportuno.

No tengo nada más que decir en esta primera parte. Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora defensora.

Tal y como habíamos informado al principio, vamos a suspender la sesión durante cinco o diez minutos, y se reanudará con el turno de portavoces. El letrado tiene en su poder la lista de los que van a intervenir y, si alguien no lo hubiera hecho, se lo puede trasladar ahora.

Muchas gracias.

Se suspende la sesión. **(Pausa).**

Tengo la lista de los cinco portavoces que han pedido intervenir: en primer lugar, la señora Sayós, después el señor Yanguas, el señor Boya, la señora Álvarez y el señor Bertomeu. ¿He olvidado a alguien? *(Pausa.)*

La señora Sayós i Motilla tiene la palabra.

La señora **SAYÓS I MOTILLA:** Gracias, presidente.

Gracias, señorías, por adelantar mi turno, y también porque hemos recibido el informe anual a su debido tiempo. Gracias también a usted, defensora. Quiero felicitarla como representante de la institución, así como a sus adjuntos, por el trabajo que han hecho y que realizan. Debo reconocer que alguna observación que hicimos en el año anterior ha sido recogida por su institución: por ejemplo, los contratos administrativos que ha llevado a cabo la institución —los pedí yo misma—, que nos lo ha explicado puntualmente, y es de agradecer que lo haga, aquí, en esta comisión. Entrando en materia, con respecto al índice del informe, creo que el de este año es un poco más detallado, al menos es mi modesta impresión; por tanto, es de agradecer puesto que me ha facilitado también el trabajo de revisar el informe.

Respecto al análisis estadístico, solo remarcaré algunos puntos donde Convergència tiene algunas dudas —algunas nos las ha respondido, así que las pasaré de largo, pero me quedan otras—.

De nuevo debo felicitar la puesta en marcha del nuevo servicio para consultar las quejas presentadas por los ciudadanos, así como el acceso de personas con capacidades especiales, que nos ha señalado la defensora, al portal de transparencia de la página web.

La defensora del pueblo en 2014 recibió 23.186 quejas, unas 500 más que en el año 2013. Mi duda es si la mayor parte de las quejas que se han presentado son sobre impuestos —esto sí que nos lo ha explicado— y si en el ámbito de la Administración de Justicia la falta de recursos y las tasas judiciales tienen alguna influencia en estas quejas o solamente se deben a la cuestión de los procedimientos y a la dilación en los mismos. También, cómo no, debo resaltar que de las 23.000 quejas, 1.813 proceden de Catalunya, es decir, un 7,8%. Supongo que la colaboración con el Síndic de Greuges de Catalunya, como siempre, es buena y, por tanto, también debo agradecerse.

Igualmente, observamos que en los expedientes individuales la proporción, entre los que han entrado y los concluidos por las administraciones, es bastante parecida. Sin embargo, en los casos de expedientes agrupados, que en ocasiones afectan a muchas personas, el balance de expedientes concluidos con las administraciones autonómicas es mucho más favorable que el correspondiente con la Administración central. Esto es lo que deduzco del informe. En este apartado debo remarcar que el número de actuaciones de oficio en centros penitenciarios también es muy alto. La pregunta al respecto es si aún se producen casos de tortura en los centros penitenciarios

españoles; si esto es lo que ha observado la defensora en sus diferentes visitas. Y a propósito de las recomendaciones de la defensora del pueblo respecto a años anteriores, ¿cuántas de ellas se han iniciado o se han cumplido? Si dispone de estos datos, le agradecería que nos los facilitara.

Respecto a vivienda y desahucio tenía algunas dudas, pero me las ha respondido perfectamente. También quería incidir en la segunda oportunidad, puesto que mi grupo muchas veces lo ha pedido en el Pleno del Congreso y del Senado, pero también nos lo ha respondido; por tanto, no me voy a detener en este punto porque, si lo hiciera, repetiría lo mismo.

Una observación o cuestión que me gustaría conocer es si hay alguna queja en relación con la corrupción, o la valoración en cuanto al incumplimiento de la Ley de la dependencia por parte del Gobierno.

En relación con el último apartado, el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, agradecería a la defensora que aclarase lo siguiente: Las recomendaciones, más o menos, las tengo bastante claras, pero hay seis recordatorios legales, algunos de los cuales no he detectado, quizá porque se me han pasado por alto o porque realmente no me he fijado bien —que también podría ser—, pero le agradecería que, si pudiera, los repitiera porque pienso que es importante este punto. También me gustaría saber si ha observado algún cambio o alguna mejoría con respecto a 2013 en cuanto a dicho mecanismo.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, nada que decir; nos lo ha explicado perfectamente. Solo quiero hacer la observación de que los pendientes de pago en el capítulo II son 741.000; no sé si nos lo podría aclarar.

Celebro que la defensora esté por la funcionarización de los trabajadores y no por la laboralización de su institución. Creo que debo felicitarla por ello.

No tengo ninguna duda más porque, más o menos, ya me lo ha ido comentando. Pido disculpas porque no podré escuchar su respuesta, pero sí la leeré atentamente en el Diario de Sesiones.

Muchísimas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Sayós.

Tiene la palabra el señor Yanguas.

El señor **YANGUAS FERNÁNDEZ**: Muchas gracias, señor presidente.

Señora defensora, adjuntos y demás equipo, desde luego, por lo que yo he podido leer es un informe completo el que usted hoy nos trae y nos detalla aquí.

Quiero iniciar mi intervención, como ha hecho la portavoz anterior, agradeciéndole a usted, a los adjuntos también y a todo el equipo, esa labor y ese informe que hoy nos han traído y nos están explicando. Me he ido fijando en varias cosas —voy a intentar ser, como siempre lo hago, telegráfico, porque en el informe ya se puede leer con más detenimiento todo lo que se ha hecho— y voy a destacar el número de quejas. Más de 23.000 quejas hacen que las administraciones debamos trabajar más y mejor, porque siguen siendo —creo yo— muchas quejas de los ciudadanos a la actuación de todas las administraciones.

Es importante también el dato —y se ha hablado aquí— de los tiempos medios de respuesta. Que se esté esperando cien días o muchos más incluso para cualquier pregunta —ya sé que algunas son complejas, usted lo ha dicho— yo creo que sigue siendo muchísimo tiempo, y estamos en la senda de rebajarlo. Espero que podamos rebajarlo por expediente.

Como he dicho, no voy a entrar en ningún caso, pero me gustaría tocar dos temas fundamentales a mi modo de ver. Uno es el relacionado con el Defensor del Pueblo [de] Navarra. He visto que hay un pequeño capítulo y, si es posible —no hoy, porque creo que hoy no se podrá hacer—, me gustaría saber qué quejas han ido del Defensor del Pueblo de Navarra a la institución del Defensor del Pueblo, hacia su institución, o sobre qué temas han versado esas quejas que pasan a su institución —por conocer un poco de qué se quejan los ciudadanos navarros—, ya que al informe del Defensor del Pueblo de Navarra también tenemos acceso. Y otro aspecto, en el que me voy a extender algo más, porque usted siempre lo hace y yo se lo agradezco, es el apartado 3.2: las víctimas del terrorismo. Ha hecho varias recomendaciones —lo pone en el informe— y, como usted conoce, en nombre de mi partido, Unión del Pueblo Navarro, al que represento, quiero hacer hincapié en que siga insistiendo en este tema del voto de las víctimas del terrorismo; me parece que es uno de los elementos más importantes porque estas personas, por el hecho de pensar de manera diferente a otros, han sido perseguidas y en muchos casos, desgraciadamente, asesinadas. Yo le insisto en que no ceje en el empeño. Y aunque la banda terrorista ya no está disparando, gracias a todos, gracias al Estado de derecho, queda mucho trabajo por hacer. Se lo vuelvo a decir, creo que usted es pieza clave en este tema. No nos vamos a cansar de repetirlo. Le voy a poner un ejemplo de lo que está pasando en Navarra. Me lo han contado anteayer. Yo soy alcalde de un pueblo de La Ribera, en el que no tenemos ese tipo de representación, ni Bildu, ni Amaiur, ni ese tipo de personas. El próximo domingo voy a inaugurar un cuartel de la Guardia Civil, que vuelve a Fitero después de 25 años. Y los miembros que van a formar parte de ese cuerpo, los guardiaciviles, ya se han incorporado a su destino y he estado hablando un rato con ellos abiertamente. La mayoría de ellos estaban destinados en el norte de Navarra —voy a obviar los pueblos en los que —repito— estaban destinados— y me dicen que salen de allí por la presión insostenible que están viviendo. Nadie les habla, no les alquilan viviendas, en definitiva, hay una serie de temas que son muy graves. Podemos hablar, si usted quiere, con ellos. Hace poco ha habido una condena a una abogada de Bildu en Tafalla por insultar a un miembro de la Benemérita. Y yo quería poner este tema aquí encima de la mesa, porque eso está pasando hoy. No me lo invento yo, sino que me lo cuentan, desgraciadamente, los actores de esta historia. A este respecto también le quiero entregar ahora —ya lo hice la anterior vez— este segundo tomo que ha editado el Gobierno de Navarra de *Relatos de Plomo. Historia del terrorismo en Navarra*. Estamos ahora en la batalla del relato y hay que ver qué pasó y cómo pasó. La verdad es que es desgarrador cómo cuentan las víctimas cómo lo han pasado y cómo lo están pasando. Hay una tercera parte que se presentó el otro día, en colaboración, los tres volúmenes, con el Ministerio del Interior del Gobierno de España. No dispongo todavía del tercer tomo, pero en cuanto me lo hagan llegar a mí se lo haré llegar a usted, porque creo que es importante que usted lo tenga. Igual ya lo tiene, pero yo quiero entregárselo cuando acabe esta sesión de la comisión.

Pasando de nuevo a la parte general y para finalizar, reitero el trabajo que hay detrás de este informe y me gustaría felicitarla una vez más, porque entiendo que está rodeada de buenos y grandes profesionales en la institución que a usted le toca dirigir.

Nada más. Buenos días y muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Yanguas.

Tiene la palabra el señor Boya.

El señor **BOYA ALÓS**: Gracias, señor presidente.

Quiero sumarme también a los agradecimientos al equipo de la defensora del pueblo y a ella misma por este informe detallado. También al hecho de que esté aquí con la puntualidad que el presidente ha señalado. En fin, quiero agradecerles su trabajo. En los tiempos que corren, como he dicho en alguna otra ocasión, esta comisión tiene un enorme sentido y una enorme trascendencia. Por tanto, yo creo que del informe se puede destilar perfectamente cuál es el estado en este momento del conjunto de nuestra sociedad, cuáles son nuestros problemas y cuáles son realmente los problemas graves que viven los ciudadanos. Hemos recibido estos días también el informe sobre el tema de las urgencias hospitalarias y me ha parecido un informe muy oportuno, muy detallado, en el que hay conclusiones muy importantes que las administraciones deben tener en cuenta.

Les quiero felicitar por el aumento de las actuaciones de oficio. Yo creo que esta era una cuestión que habíamos comentado en alguna otra de las comisiones anteriores. Creo que era absolutamente necesario y, por tanto, el aumento de estas actuaciones tiene mucha relevancia. Por otra parte, quiero comentar algunas cuestiones. Es evidente que el informe da para mucho, pero, para ser breve, quería comentar algunas de las cuestiones que preocupan a nuestro grupo de una forma más notable. Hay una recomendación, la 46.1, sobre un tema al que ha hecho usted mención hoy aquí, pero que creo que es un tema que hay que subrayar, el del procedimiento previo al corte de suministro eléctrico. Esto tiene mucho que ver con un asunto que usted ha comentado, el de la pobreza energética y con la cuestión estratégica que significa todo lo que está relacionado con la energía, no solo desde el punto de vista de la calidad de vida de las personas, de su salud y de la muerte prematura que ocasiona la privación de este derecho, sino también por el impacto que tiene sobre la propia actividad económica. Usted en su informe habla de la cuestión relacionada con el peaje de respaldo sobre el autoconsumo eléctrico y me parece que es un tema relevante. Supongo que en el Pleno tendremos ocasión de hablar con más detalle de esto.

Quisiera traer a colación también una cuestión que me parece importante, porque, sabe usted, señora defensora, que la ponencia que estuvo trabajando en el Senado sobre la cuestión de los riesgos de los menores en las redes sociales, ha acabado ya sus trabajos. Por tanto, hay unas conclusiones que apuntan a la existencia de un comisionado para el tema de las redes sociales y todo el desarrollo de la agenda para las cuestiones relacionadas con las nuevas tecnologías. En todo caso, estas recomendaciones apuntan también a la necesidad de que un adjunto del Defensor del Pueblo pueda velar de alguna manera por los derechos de los menores en este ámbito que, como usted sabe, es un ámbito en el que en este momento hay detectados una serie de riesgos graves para los menores. Por consiguiente, quería saber si a ustedes les han llegado ya estas conclusiones, si tienen noticia de ello, o, en todo caso, si han hecho alguna reflexión al respecto. Si no, simplemente les recomendaría que las valoren. Yo creo que su opinión en esta materia es muy importante. Como ha constatado esta ponencia, hay un gran vacío, y, por ello, sería conveniente que ustedes las leyeran y vieran de qué manera esta institución puede contribuir a dar soluciones a los riesgos y a los problemas que apuntan estas conclusiones, como digo, de la ponencia que ya ha acabado sus trabajos.

Por otra parte, quería hacer también mención a unas recomendaciones a las que usted se ha referido. Habla de la nutrición, de la malnutrición y de los problemas relacionados con los niños. Como usted sabe, lamentablemente, los niños han sido una de las víctimas colaterales más importantes de la crisis de la economía y de la crisis que hemos sufrido durante estos años. Hay cifras que ya he mencionado en alguna otra ocasión y que ustedes conocen bien. Un 30% de niños bajo el umbral de la pobreza me parece un auténtico escándalo y ser el segundo país con más tasa de pobreza infantil en Europa tampoco nos puede hacer sentir orgullosos. Esta es una cuestión que usted ha apuntado aquí, pero quizás deberíamos ir más allá, señora defensora, yo creo que la cuestión no está únicamente en el comer. Efectivamente, la nutrición es importantísima. Creo que hay que valorar su recomendación y su respuesta en los términos en que se plantea, que son importantes, pero sabe usted que un niño pobre tiene un riesgo seis veces mayor de fracaso escolar que un niño en unas condiciones normales. Además, la reducción del 50% de las becas de acceso a libros escolares, etcétera, etcétera, nos dibuja una situación realmente grave. En este sentido, creo que deberían ustedes seguir el hilo. Es decir, que no se queden únicamente en los temas de nutrición, sino que sigan insistiendo. Porque, de alguna manera, este país debe proteger a los menores. Tenemos la obligación moral de hacerlo. Y me parece que su institución debe ser, en este sentido, incansable y debe continuar trabajando en esta línea, poniendo en evidencia todos los problemas que hay detrás de este 30% de pobreza, el problema que eso significa para el desarrollo normal de nuestros niños.

Por último, señora defensora, quiero terminar comentándole una cuestión de actualidad: la sentencia del Constitucional sobre la Ley catalana del Síndic de Greuges. Evidentemente, no voy a entrar a valorar la sentencia, no tendría ningún sentido hacerlo, pero viene a cuento porque sobre esta cuestión ya he reclamado información en alguna otra comisión. Más que entrar en los términos de discrepancia que puede apuntar la propia sentencia sobre los desacuerdos y la inconstitucionalidad de alguno de los ámbitos —y la sentencia también lo cita—, me parece importante plantearle si en este momento no debería usted suscribir un convenio, un marco de acuerdo con el Síndic de Greuges de Catalunya, con la institución catalana, para establecer a su vez un marco de colaboración que normalizara un espacio de ayuda mutua entre las dos instituciones y que, por tanto, de alguna forma el conjunto de los ciudadanos perciba un mensaje claro en el que, más allá de la discrepancia, existe, sobre todo, la voluntad de poner las instituciones al servicio de los ciudadanos y de hacerlas eficaces y capaces de abordar con más rigor y mayores capacidades, si se puede, toda la problemática que en este momento nos inunda.

Muchísimas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Boya.

Tiene la palabra, en nombre del Grupo Parlamentario Socialista, la señora Álvarez.

La señora **ÁLVAREZ ÁLVAREZ**: Buenos días.

Bienvenida y muchas gracias por su trabajo. Señora defensora, voy a iniciar mi intervención planteándole algunas consideraciones y preguntas, tratando de seguir un poco el índice del propio informe.

Las primeras cuestiones se refieren a la situación de la justicia, asunto que acumula gran número de quejas en todos los informes anuales, no solamente en este, y donde los asuntos relacionados con el derecho de familia adquieren gran notoriedad; asunto que a nosotros nos preocupa de manera particular.

Nos ha sorprendido —y se lo quiero manifestar— la recomendación de que sea remitido cuanto antes al Congreso de los Diputados el proyecto de ley de corresponsabilidad parental sobre la base —lo que nos sorprende es el argumento— de que esa norma puede ser garantía de la seguridad de los niños en situación de violencia de género. No sabemos en qué se basa esa suposición, porque a fecha de hoy los borradores conocidos con los que está trabajando el Ministerio de Justicia introducen elementos inquietantes que permitirían que progenitores violentos mantuviesen vínculos para la coerción hacia las madres y los hijos.

En anteriores informes ustedes ya se han fijado en el aumento de lo que podríamos llamar la querulancia insidiosa en relación con la violencia de género. A fecha de hoy, por tanto, nos cabe prever que, tal y como están planteados en estos momentos los borradores, esa norma se convierta en un nuevo instrumento para mantener vínculos victimizantes, y esto, lógicamente, nos preocupa.

Le agradecemos la información detallada sobre las cuestiones relacionadas con las dilaciones indebidas porque, efectivamente, pone en cuestión todo el sistema de justicia. El informe hace una descripción dantesca de la situación material de demasiados juzgados en España, que quedan descritos, si me permite la expresión, como desvencijadas estancias donde se hacían expedientes de manera incontrolada y que solo pueden favorecer dos cosas: situaciones de riesgo laboral para los trabajadores y, desde luego, la falta de garantías e inseguridad en los asuntos judiciales de los ciudadanos. La planificación presupuestaria ha condenado a la Administración de Justicia a una insuficiencia de medios que acrecienta las dilaciones y está poniendo en cuestión la eficacia de la Justicia. Me gustaría preguntarle si la institución conoce si la recaudación de tasas judiciales ha tenido algún tipo de impacto en la reducción de los déficits que están acumulando los juzgados y, en todo caso, si tiene previsto interesarse por esta cuestión.

Nos gustaría saber qué opinión le merece al Defensor del Pueblo la respuesta dada por el Gobierno a las Naciones Unidas sobre el dictamen Cedaw, al que hace referencia el propio informe, que condenó a España y donde se manifiesta una ausencia de responsabilidad en un caso en el que la evidente falta de diligencia de diferentes instituciones y organizaciones contribuyó a un fatal desenlace al no atender adecuadamente las decenas de requerimientos de protección por parte de Ángela González, madre de la menor asesinada. No podemos permitirnos poner en riesgo la vida de mujeres y de sus hijos por malas prácticas, por inaplicación de protocolos o falta de formación de profesionales, y eso se repite con demasiada frecuencia. Este grupo parlamentario le ha remitido una queja específica de lo que entendemos que es un caso paradigmático que, desgraciadamente, se está repitiendo con demasiada frecuencia en este país. Y hoy viene muy a colación, cuando acabamos de tener noticia de dos nuevas víctimas mortales.

Es de agradecer el prolijo relato respecto a la situación de los centros penitenciarios españoles, y quiero manifestarle que adquiere especial relevancia por la gravedad que comporta la situación que describe de los enfermos de hepatitis C internos en centros penitenciarios que se hallan

ahora mismo expuestos a una victimización que les puede costar la vida como consecuencia de una pelea entre administraciones, cosa que no podemos tolerar. Ello supone de facto una pena añadida por las administraciones penitenciaria y sanitaria a quien ya se encuentra en prisión.

Menos extenso es el informe sobre las tasas judiciales, que no ha merecido una atención preferente, a pesar de tratarse de un elemento que atenta de manera clara contra el acceso a la justicia, como el propio Gobierno ha venido a reconocer de facto con su reciente rectificación. Sin entrar en valoraciones sobre la inconstitucionalidad de la norma, quisiéramos conocer qué opinión le merece la posibilidad de recomendar desde la institución al Ejecutivo la necesidad de que las pymes queden también exentas del pago de las tasas judiciales.

Respecto de las denuncias de malos tratos policiales, nos preocupa lo que parece una incapacidad real de la institución —y no porque no tenga voluntad de hacerlo, sino por las dificultades que le comporta— a la hora de comprobar la veracidad tanto de las acusaciones como de las alegaciones de defensa de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

Aunque en este capítulo le tengo que decir que lo verdaderamente alarmante son las referencias a la falta de garantías de las resoluciones sancionadoras por parte de las delegaciones del Gobierno contra la libertad de expresión y el derecho de reunión, algo a lo que hace referencia el informe. Su uso abusivo hace evidente la vocación del Gobierno de limitar y reprimir vía sanción derechos constitucionales. No es de extrañar, por tanto, que ese abuso, puesto de manifiesto en el informe, se complete, desgraciadamente, con el desprecio del Gobierno a las recomendaciones que hace la institución, incluida la de elaborar normativa que regule la utilización del material antidisturbios.

Es muy de agradecer el detalle con el que se describen las dificultades del mecanismo del voto por correo desde el extranjero y merece especial reconocimiento, al menos este grupo así lo quiere manifestar, el esfuerzo de la institución por conocer la situación de los presos españoles en el extranjero. A la espera del monográfico que han anunciado, queremos poner en valor los esfuerzos que está haciendo la institución por conocer personalmente la situación y, por supuesto, por promover acciones que mejoren las condiciones de los ciudadanos españoles.

Sobre los intentos de acceso irregular a través de los puestos fronterizos de Ceuta y Melilla, es preciso que la institución siga pendiente de la situación que se vive en ese perímetro fronterizo, donde la muerte de 15 personas, junto a las denominadas devoluciones en caliente, vienen mostrando al mundo la ausencia de procedimientos legales. Se está poniendo en evidencia que algunos sistemas de control no son lo suficientemente escrupulosos con el respeto a los derechos humanos, a la legislación española y a los convenios internacionales. No es de extrañar, por tanto, la falta de respuesta del Gobierno a la cuestión que les han planteado sobre el derecho de asistencia letrada a extranjeros en los procedimientos de ejecución de una expulsión del territorio nacional. En ese sentido, quisiéramos saber si ya nos puede avanzar el análisis que ha hecho la institución sobre la respuesta de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras a la recomendación de revisar estos protocolos precisamente para garantizar el derecho de asistencia letrada.

Respecto a las últimas visitas realizadas a finales del 2014 a los CETI, queremos solicitar algún avance sobre las conclusiones trasladadas a la Administración, si es posible. Sabemos que han anunciado que lo harán en el próximo informe pero, si es posible un avance, se lo agrade-

ceríamos. Desde luego, sí le pedimos que nos detalle algo más la situación en la que quedan los menores no acompañados como consecuencia del cese de tutela y extinción de la autorización de residencia.

La descripción de quejas que hace el informe sobre los centros de internamiento de extranjeros nos lleva a preguntarle cuáles cree la defensora que son las causas que han llevado a frenar la puesta en marcha de las mejoras que venían de la mano del nuevo reglamento de funcionamiento, y si cree que el nuevo reglamento verdaderamente puede aportar soluciones reales a un modelo de internamiento fuertemente cuestionado. Queremos animar a la institución a que, en relación a la trata de seres humanos, insista, como lo viene haciendo, en la necesidad de articular protocolos y atender el problema desde una perspectiva de derechos y reparación hacia las víctimas. Y queremos felicitarles por su previsión para realizar un estudio sobre asilo en España, porque ciertamente es necesario conocer a qué se deben las bajas cifras de solicitudes y concesiones de protección pese a nuestra estratégica situación geográfica. También le quiero felicitar por el anuncio de un estudio sobre acoso homofóbico.

Las quejas relacionadas con las becas, asunto que nos preocupa de manera particular, apuntan a replantearse el sistema actual de pagos en dos tiempos, ya que está obligando a muchas familias a solicitar préstamos, e incluso a ver cómo sus hijos abandonan los estudios por no poder financiarlos si los ingresos se siguen realizando ya avanzado el curso.

Le voy a felicitar muchas veces a lo largo de mi intervención, pero también quiero manifestarle alguna incomodidad. No nos ha gustado la redundancia de expresiones que achacan la responsabilidad de muchas situaciones objeto de queja a la crisis económica. Esto aparece de manera sistemática en todo el informe. Señora Becerril, son decisiones políticas las que llevan a eso que el informe, por ejemplo, denomina generalización de la participación de los usuarios en la financiación de servicios. Es decir, y traducido para el común de los mortales, a lo que entiende la gente de la calle: extensión del copago que lleva en muchas circunstancias a la exclusión de prestaciones básicas.

En materia de dependencia el informe ha dibujado perfectamente cómo el retraso injustificado en la resolución de la revisión del grado y otros incumplimientos son en realidad un auténtico entramado de obstáculos que está convirtiendo el acceso a los derechos reconocidos en una auténtica estratagema para retrasar pagos o impedir el acceso definitivo a las prestaciones. Mi grupo parlamentario, señorías, planteará esta misma semana la revocación del copago en dependencia. El círculo perverso en esta materia se cierra con el impago de las rentas mínimas de inserción, al que el informe dedica una atención preferente, y la falta de atención a la desnutrición infantil como consecuencia de la falta de crédito o de la agilidad en el tratamiento de las solicitudes, y esto supone —y a nosotros nos parece gravísimo— rescindir el último recurso de quienes ya no tienen otras opciones.

Un año más el acceso a la vivienda digna se destaca a lo largo del informe, y le agradecemos especialmente lo completo de la información, aunque queremos remarcar el atentado que suponen al interés común dos situaciones: la venta de vivienda de alquiler de titularidad pública del Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid, y —sobre esto quiero llamar especialmente la atención— los embargos de viviendas familiares habituales y únicas por deudas de escasa cuantía a la Seguri-

dad Social, y no solo porque desatienda el artículo 47 de la Constitución, sino porque no resulta proporcionado y genera efectivamente una nueva necesidad de atender a esas familias. Dicho en román paladino: Es peor el remedio que la enfermedad. Valoramos positivamente la propuesta de su institución sobre la inclusión de las viviendas de la Sareb en el Fondo Social de Vivienda, entre otras cosas, porque es la posición mantenida por este grupo a través de distintas iniciativas.

Permítame que distendamos un poco la cosa. Supongo que se acuerda usted, y seguramente todos los presentes, de una frase que utilizamos mucho los españoles y las españolas que dice que el sol sale para todos. Si le preguntamos a cualquier persona cuál es el significado de esa expresión popular, nos dirán que la gente entiende con eso que el sol es gratis y nadie se puede adueñar de él. Por ello cuesta tanto que la gente entienda la expropiación de los derechos de aprovechamiento del aire y del sol en favor de las eléctricas. Coincido plenamente con su valoración de que la energía solar no debe ser sometida a cánones y le animamos a que abunde en la necesidad de reflexión sobre las condiciones en que se presta el suministro eléctrico, y le animamos también a que insista en la necesidad de una regulación del bono social asociado al nivel de renta para evitar discriminaciones injustas.

Voy terminando. En estos momentos la sustitución de contadores y la facturación reclaman mayor claridad —lo expresa el informe— y, sobre todo, transparencia, y es de agradecer de manera particular la contundencia con que el informe reclama la divulgación de información ambiental, porque es cierto que la explotación de hidrocarburos mediante técnicas de fractura hidráulica está generando en estos momentos consecuencias ya más conocidas, pero desde luego muy inquietantes que están alarmando con mucha razón a la población.

Quisiera finalmente hacerle cuatro preguntas, que no sé si me podrá contestar ahora, pero en todo caso le agradeceré que lo haga aunque sea por escrito. Con relación a los 40 millones de euros pendientes por salarios de tramitación a los que hace referencia el informe, ¿conoce el impacto de las medidas para agilizar los trámites de fiscalización del crédito? Sobre la situación de incapacidad hasta la fecha en que se produce la notificación de las resoluciones de alta médica, ¿ha hecho esta entidad un estudio de cuánto significa para los beneficiarios que se adopte el criterio de la Administración o el que está proponiendo el Defensor del Pueblo? ¿Valora la institución profundizar sobre las quejas que describen la existencia de contrataciones cercanas a la explotación? Y es una expresión que recoge el propio informe. O dicho de otra manera: ¿Tienen previsto, o hay posibilidad de abrir tal previsión, hacer un informe sobre el impacto de la reforma laboral? ¿Merece un monográfico que se valore este tipo de consecuencias? Y la cuarta y última pregunta es la siguiente: Cuando el Ejecutivo anuncia y dispone ayudas sin calibrar correctamente el número potencial de solicitantes, llevando a cientos de ellos a no percibir las pese a cumplir con todos los requisitos por falta de disponibilidad presupuestaria, ¿no piensa usted que la Administración está cayendo en publicidad engañosa? ¿Qué advertencias cabría publicar en este sentido?

Llegados a este punto solamente me cabe pedirle que, aparte de a las personas de su equipo presentes en la sala, transmita a todos los que desarrollan su actividad en la institución el agradecimiento del Grupo Parlamentario Socialista por su trabajo, que le puedo garantizar que es una auténtica guía de cuál es la situación en el país.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Álvarez.

Por el Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra el señor Bertomeu.

El señor **BERTOMEU BERTOMEU**: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo, una vez más queremos felicitarles a usted y a sus adjuntos primero y segunda, como también al resto del equipo, funcionarios y personal de la institución por el cumplimiento en la presentación dentro del primer trimestre del año del informe correspondiente al ejercicio 2014, un compromiso que viene cumpliendo año tras año, tal y como manifestó en su toma de posesión. También les felicitamos por los cambios referentes a la manera de dirigirse a las administraciones y a los ciudadanos, logrando una mayor proximidad y eficacia. La puesta en marcha el pasado año del portal de transparencia ha facilitado el conocer todas las actividades que llevan a cabo desde la institución del Defensor del Pueblo. Que por primera vez se pueda tener conocimiento de los tiempos medios en que el Defensor del Pueblo responda a las administraciones y a los ciudadanos también es un tema que valoramos muy positivamente, porque demuestra el interés en resolver los problemas dentro del plazo reglamentario en que el ciudadano pueda tener derecho.

Por parte del Gobierno se aprobó la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, que debemos enmarcar en la política general en relación con la mejora de las prácticas en la Administración Pública, que también se ha manifestado en los esfuerzos por la reforma de la Administración, CORA, en la elaboración del Proyecto de Ley del estatuto del alto cargo y del Proyecto de Ley de control de la actividad económico-financiera de los partidos políticos. Por lo tanto, esta ley ha incrementado y reforzado la transparencia en la actividad pública con la entrada en funcionamiento del portal de transparencia, con las consiguientes aperturas a una amplísima cantidad de información que con anterioridad se encontraba dispersa, difícilmente accesible, y en general era poco asequible para el ciudadano, pero también ha reconocido y garantizado el acceso a la información como un derecho subjetivo de amplio contenido en favor particular.

Tal como nos informaron en la anterior comisión celebrada el pasado mes de septiembre, han puesto en marcha el servicio informático de consulta sobre las quejas correspondientes al pasado año 2014; el mero hecho de que 2.571 personas hayan utilizado este medio justifica la eficacia del mismo. Por lo que nos dicen en su informe, las quejas presentadas en este caso, 23.186, prácticamente vienen a ser las mismas que en 2013; en cambio, sí que es significativo el número de activaciones de oficio, 489, un aumento del 41% que junto a las 467 recomendaciones —que comparadas con el anterior ejercicio suponen un aumento del 97%— justifican el esfuerzo realizado por la institución del Defensor del Pueblo.

De sus recomendaciones y tal como se desprende de la memoria que nos presentan, manifiestan que algunas de ellas han sido reconocidas, como es el caso de la reforma fiscal en la que se elimina el impuesto sobre el valor de los terrenos de naturaleza urbana para los casos de dación en pago, y nos manifiesta su reiterada recomendación para establecer un procedimiento de insolvencia independiente, o la Ley de segunda oportunidad. Como supongo son conscientes, el próximo jueves en el Pleno del Congreso se debatirá el Real Decreto-ley 1/2015, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social, cuya

finalidad es devolver a los españoles los esfuerzos realizados y ampliar los efectos de la mejora de economía a los sectores más vulnerables. Es un cambio fundamental en el tratamiento del endeudamiento al reconocer un sistema específico para personas físicas. Habrá mecanismos para conseguir que las familias puedan superar cuanto antes su endeudamiento y volver a empezar; se amplía, por tanto, el alcance del acuerdo extrajudicial de pagos para facilitarlo a personas y emprendedores. También se revisan los plazos de prescripción —pasa a ser de cinco años en vez de quince— y también es importante la ampliación del código de buenas prácticas, que ha permitido 12.000 reestructuraciones, 12.000 lanzamientos cancelados y 3.500 daciones en pago hasta ahora, de forma que se dobla prácticamente el número de unidades familiares que podrán beneficiarse.

Entre las novedades de la ley hay que valorar el que los temas relacionados con las insolvencias tenían que pasar por el juzgado mercantil, y el mero hecho de que solo haya unos 60 juzgados no da respuesta a las demandas. Por lo tanto, con la nueva ley las insolvencias de personas físicas tendrán competencia en los juzgados de primera instancia y en caso de pequeñas empresas podrán acudir también a la mediación de las cámaras de comercio. No obstante, siempre es preferible intentar resolver el conflicto antes de llegar a la vía judicial.

También nos indican en su informe que han sido aceptadas recomendaciones sobre iniciativas destinadas a conseguir un mejor conocimiento en los foros internacionales del daño causado por el terrorismo. Han sido varias las medidas concretas llevadas a cabo en la presente legislatura en reconocimiento y apoyo a las víctimas del terrorismo. Con el fin de preservar la memoria de las víctimas y construir el relato de la verdad, se va a crear el centro memorial de las víctimas del terrorismo en Vitoria, que tendrá carácter nacional y cuyos objetivos son preservar y difundir los valores democráticos y éticos que encarnan las víctimas, construir la memoria, deslegitimar el terrorismo y concienciar al conjunto de la población para la defensa de la libertad, los derechos humanos y contra el terrorismo.

Otra modificación legislativa en tramitación a tener en cuenta es la modificación del Código Penal, con la introducción de la prisión permanente revisable, reservada para crímenes que causan más dolor y repugnancia a la sociedad, con el fin de dar respuesta penal proporcionada a su gravedad y a la alarma social que suscita. El Partido Popular, señora defensora del pueblo, ha estado, está y estará siempre junto a las víctimas, quienes constituyen para este partido un auténtico referente ético y moral en la lucha por la libertad y la democracia.

Otra de las indicaciones del informe es la presentación de 857 ciudadanos que expresan al Defensor del Pueblo su insatisfacción ante decisiones judiciales concretas; o sea, un 15,76% en descenso respecto al año pasado. Las quejas dan a conocer las preocupaciones en ese caso sobre los procesos de familia en los que hay menores afectados y que han hecho tomar la decisión al Defensor del Pueblo de elaborar el estudio denominado: *La escucha y el interés superior del menor*. El Consejo de Ministros del pasado 20 de febrero remitió a las Cortes Generales los proyectos de ley y Ley Orgánica de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia; esa reforma modifica hasta doce leyes, entre ellas la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, que cuenta con casi veinte años. Esta reforma ha buscado el consenso entre los diferentes departamentos ministeriales, las comunidades autónomas, la Fiscalía y las asociaciones del tercer sector de acción social. Uno de los principales objetivos es

el disponer de un nuevo marco de derechos y deberes y la especial atención a los menores más vulnerables. Por primera vez se fijan los deberes de los menores en el ámbito familiar, escolar y social, se deja de considerarlos como sujetos pasivos y se establece una mayor protección a los menores más vulnerables —extranjeros no acompañados, víctimas de trata, etcétera—, a los que se reconoce expresamente su derecho a la sanidad, la educación y los servicios sociales. Asimismo, las leyes inciden en una mayor participación de los menores a través del derecho a que sean oídos y escuchados.

En las recomendaciones formuladas por el Ministerio de Sanidad sobre la aportación de los usuarios en el copago de medicamentos, hay que tener en cuenta que el balance de la reforma sanitaria del sistema de aportación en farmacias es positivo, más equitativo. Al igual que el ministerio eliminó los copagos en transporte y otros, planteará a las comunidades autónomas suprimir el de los hospitales, de ese modo no se exigirá a los pacientes que aporten nada por los medicamentos que se les dispensen en los hospitales. La aportación del usuario en farmacia ha permitido un ahorro de 4.236 millones de euros, un ahorro gracias al cual se han financiado en los últimos tres años 91 medicamentos innovadores.

En temas de servicios sociales, el ministerio va a reforzar el apoyo integral a la familia y la maternidad. Para ello ya han entrado en vigor medidas como la reforma fiscal, cuyas ayudas ya han solicitado más de 27.000 familias en solo quince días de vigencia, y por ello también el Plan integral de apoyo a la familia contará con más de 200 medidas para mejorar su protección.

En cuanto a la infancia, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, con la propuesta de la reforma de la legislación de protección a la infancia, convertirá a España en el primer país en incorporar la defensa del interés superior del niño como principio interpretativo, derecho sustantivo y norma de procedimiento. Entre las medidas se encuentra la modificación de la Ley de familias numerosas para que conserven el título hasta que el último de los hijos cumpla 21 años y 26 en el caso de estar estudiando. Como ustedes conocen, en los Presupuestos Generales del Estado para 2015 se multiplican las ayudas para atender a las familias con hijos a cargo en situación de pobreza. No obstante, somos conscientes de que se deben intensificar aún más esfuerzos para ayudar a estas familias.

Señora defensora del pueblo, gracias por su informe del año 2014. Como siempre, el Grupo Parlamentario Popular del Congreso y del Senado lo valoramos muy positivamente, tendremos en cuenta sus recomendaciones y esperamos que continúe en este intenso trabajo tan positivo para los ciudadanos. Gracias, señor presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Bertomeu.

Señora defensora, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Muchas gracias.

Muchas gracias, señorías, por sus comentarios, que denotan que han leído y se han interesado por el informe, y por las propuestas que nos hacen y las cuestiones que nos formulan. Les anuncio que para no extendernos demasiado y para precisar las respuestas a algunas de las cuestiones que ustedes han planteado, les enviaremos algunos datos por escrito; ello para no alargarlo y además ser concisos y lo más precisos posible.

Por tanto, voy a hacer un comentario un poco generalizado de las cuestiones que ustedes nos plantean, de las preocupaciones que ustedes expresan o también —no todo son preocupaciones— de las actuaciones que ustedes han visto bien planteadas y bien resueltas, que también es importante.

Las razones de la dilación en materia de justicia, por las que nos pregunta la señora Sayós y alguna otra de sus señorías, las conocen ustedes. Yo no puedo responder en nombre del Ejecutivo, ni muchísimo menos, ni tampoco en nombre de la Administración de Justicia. Nosotros creemos que la carga de trabajo —para expresarlo en términos generales y no inmiscuirme en administraciones por las que yo no puedo responder, ni debo— es muy alta y los instrumentos que la Administración de Justicia tiene no son todavía los absolutamente necesarios. Eso es lo que parece. Por ejemplo, sí observamos que los sistemas electrónicos que utilizan son dispersos o diversos, eso, desde luego, no debe facilitar a las administraciones de justicia las actuaciones, sino al contrario. Sé que esto es motivo de preocupación y de trabajo en el ministerio, pero, en fin, seguramente, sería mejor que el ministro o personas del Poder Judicial les pudieran contestar a ustedes, aunque esa es la impresión que nosotros tenemos. Las dilaciones existen y una muestra de la preocupación de los ciudadanos se ve en las quejas que hay al Defensor.

En relación con los centros penitenciarios —varias de sus señorías se han remitido a ello—, son excepciones, absolutamente excepciones, y lo subrayo —quiero dejar constancia—, los casos en que haya podido haber torturas. Si nosotros tenemos algún indicio de que pudiera haber tortura o trato vejatorio o inhumano lo ponemos en conocimiento del fiscal inmediatamente, actuamos de inmediato. Pero, señorías, son casos muy, muy, muy excepcionales. El comportamiento de las fuerzas de seguridad y de los funcionarios en los centros de privación de libertad es correcto. Nuestras sugerencias o nuestras recomendaciones sobre los déficits que observamos son, por ejemplo, en cuanto a las instalaciones, que no vemos que haya suficientes cámaras para observar algún acto impropio o que pueda ser lesivo. Otra cuestión que observamos —que también está en nuestros partes y en nuestras observaciones, aunque sea una redundancia decirlo así, pero así es— es en los partes de lesiones, que queremos que sean muy claros, y que haya partes de lesiones iguales en los centros penitenciarios y en caso de ser remitidos esos partes de lesiones —cuando llega una persona al centro penitenciario o caso de que hubiera una autolesión— al juez sean muy claros, no sean genéricos o demasiado escuetos para poder indagar si ha habido alguna cuestión no legal o alguna actuación no merecida, pero, repito, los centros penitenciarios españoles cumplen con la legalidad y con los convenios en materia de derechos humanos. Y, lo he dicho en algún momento también y no reparo en decirlo, hay acusaciones hacia centros de internamiento y hacia funcionarios que responden a unas estrategias de la banda terrorista ETA. Es así de claro. Y esto es hoy, fue ayer, fue anteayer y fue en el pasado. Pero tenemos que distinguir lo que es una actuación de personas que rodean o que asesoran o que apoyan a personas que están cumpliendo una pena por actos de terrorismo cometidos —ya hemos hablado antes de en qué situación dejan a las familias para siempre, situaciones que muchas familias no pueden, como es lógico y humano, superar—. Estas personas están asesoradas por letrados que denuncian, como medio de su estrategia, malos tratos o tratos inhumanos, etcétera. Pero creo que unos y otros sabemos distinguir cuándo hay alguna posibilidad de un hecho mal cometido en una mala actuación y cuándo es una denuncia a consecuencia de otras circunstancias o de otras estrategias.

Nosotros presentaremos en breve aquí un estudio sobre los partes de lesiones, cuando la Mesa y sus señorías nos permitan volver a comparecer antes del verano, si eso es posible, y hablaremos sobre los partes de lesiones y también sobre los presos extranjeros, asunto importantísimo al que se han referido varios de los intervinientes.

A nosotros nos preocupa la situación de los presos españoles en el extranjero y en honor a la verdad, esta institución se ha ocupado tiempo atrás también, y mucho, de ello. Nosotros proseguimos ocupándonos de esta situación y haciendo todo lo posible para que esos españoles que están en centros penitenciarios en el extranjero puedan regresar, puedan volver lo antes posible para terminar de cumplir su pena en España. Y cada vez que nosotros hacemos un viaje internacional, aunque sea por otros motivos, por cualquier motivo, como una reunión de los *ombudsmen* iberoamericanos, por ejemplo, aprovechamos siempre, siempre, para ir a una o a dos cárceles o centros penitenciarios, bien sea en la ciudad de Lima, bien sea en otra ciudad, pero siempre lo hacemos. Hablamos con el cónsul o con el embajador de España, que nos suelen acompañar, y hablamos con las presas en cárceles de países iberoamericanos o con los hombres, y damos cuenta de ello. Es un campo en el que uno no se puede poner nunca ninguna medalla, pero la institución ha conseguido que algunos presos españoles, gravemente enfermos, que están en centros penitenciarios, en unas condiciones verdaderamente lamentables y malísimas, con falta de atención sanitaria, higiénica, etcétera, hayan podido regresar a centros penitenciarios españoles, cerca de sus familias y con un funcionamiento, además, suficientemente correcto. Esto es algo que el Defensor hace desde hace tiempo y hemos proseguido con ello. Yo misma, cada vez que voy a una ciudad, o cerca de un centro penitenciario donde haya españoles, voy a visitar a estas personas.

Sobre la Ley de segunda oportunidad no me voy a extender más. La señora Sayós se ha referido a ella y también el señor Bertomeu. En los próximos días van ustedes a analizar y a estudiar bien esta Ley de segunda oportunidad y tendrán ocasión de expresar sus comentarios a la misma en la tramitación parlamentaria. Reitero que a nosotros nos ha parecido bien, nos ha parecido que es una vía nueva, una vía que abre oportunidades y que no existía antes. Vamos a seguir su evolución y cómo se pueden acoger a ella las personas y las familias. Las pequeñas empresas también pueden acogerse, lo que me parece un hecho muy satisfactorio, muy importante: no me gusta nunca hablar en términos exagerados en esta comisión, sino más bien escuetos. Como decía antes, no hablamos aquí de felicitaciones, pero, en fin, sí de reconocimiento de cuando las cosas se hacen bien; porque no todo es insatisfacción, ni muchísimo menos.

El señor Yanguas nos preguntaba sobre algunas cuestiones relacionadas muy directamente con Navarra, como es lógico, ya que es su circunscripción electoral. Le agradecemos sus comentarios y el trabajo que se ha tomado en analizar el informe, así como en valorar o poner de manifiesto los tiempos medios de respuesta. Desde luego, es la primera vez que se hace y espero que incite a que rebajemos todos los tiempos. Evidentemente, yo me ocupo de rebajarlos en la institución, aun comprendiendo las dificultades que tenemos, como decía antes, por la complejidad de algunas quejas, que afectan a varias administraciones, pero espero que las administraciones también respondan. Antes de empezar con este sistema, mandé una carta a los presidentes de comunidades autónomas, alcaldes de grandes ciudades, Federación de Municipios y Provincias, Gobierno de la nación, diciéndoles que íbamos a poner en marcha este sistema y que lo tuvieran

presente. Creo que, en la medida en que todos nos habituemos a él, mejoraremos los tiempos y la concisión en las respuestas.

De Navarra nos llegan algunas quejas que nos traslada el Defensor, puesto que es él quien tramita las de la Administración Local y las de la comunidad autónoma, pero fundamentalmente son las relacionadas con la Administración central. Se trata de asuntos que tienen que ver con Economía, Hacienda, Seguridad Social o, como dije al principio, con la Administración de Justicia. Pero le diré al señor Yanguas también que la elaboración del informe sobre las urgencias hospitalarias ha contado de manera muy especial con la participación del Defensor del Pueblo de Navarra, que una de las largas sesiones de trabajo se celebró en Pamplona y fue muy satisfactorio su desarrollo, así como las conclusiones a las que se llegó, como le hemos manifestado.

En cuanto a algunas cuestiones relacionadas con el terrorismo, no me voy a extender ya más por haberlo hecho en la presentación, pero saben ustedes de nuestro apoyo a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y a quienes se han jugado la vida, especialmente la Guardia Civil. Nosotros apreciamos el valor, el esfuerzo y el trabajo que vienen haciendo desde años atrás y el que siguen haciendo en estos momentos. Y espero que en este cuartel al que usted ha hecho referencia, las personas que trabajan y viven allí tengan una vida absolutamente normal, como todos los ciudadanos, sin ninguna discriminación ni diferencia. Valoramos altamente el trabajo que estas personas desarrollarán en el municipio, como supongo que en otros muchos del entorno e incluso, seguramente, en toda la comunidad autónoma.

Agradezco también al señor Boya el interés que hoy se ha tomado en estudiar el informe, como el interés que se tomó en otras comparecencias nuestras para documentarse bien y analizar bien nuestras actuaciones. Es verdad, las actuaciones de oficio han aumentado; nos lo dijo usted y nos lo dijo también alguna otra de sus señorías en ocasiones anteriores. Han aumentado en cuantía de forma muy relevante y eso supone una carga de trabajo grande, porque hay que pensar bien, expresar bien esa formulación de la recomendación, de modo que resulte acorde con la legalidad, al tiempo que sea viable, porque no podemos hacer recomendaciones —sería un descrédito para la institución— que supongan una y otra vez incremento de gasto. Quizás haya ocasiones en las que habrá que pedir incremento de gasto, pero estará bien justificado, bien expresado, será viable, será posible; si no, no tendríamos el rigor que creemos que debemos tener. Y, en consecuencia, también es alta la aceptación de las recomendaciones, muchas veces derivadas de las actuaciones de oficio: en torno al 72-73%. No obstante, quisiéramos incluso conseguir más, para lo cual hay que fundamentar bien nuestra actuación y subsiguiente recomendación.

Los cortes en suministro eléctrico deben ser preocupación de todos y, desde luego, de la institución. Por eso, se lo hemos expuesto al Gobierno y por eso he hecho referencia a las explicaciones y la información que dio en el pasado mes de febrero el comisario de Energía de la Unión Europea sobre la posibilidad de que la UE actúe en esta materia, sobre todo haciendo referencia a los cortes de suministro para familias y personas que no tienen capacidad económica suficiente para hacer frente a este suministro de primera necesidad.

Sí creo que se ha conseguido —seguramente, no solo por actuaciones del Defensor, sino también de distintas instancias, y supongo que de las Cortes Generales también— que las facturas sobre suministro eléctrico sean más inteligibles, bastante más. Ahora podemos conocer cuál ha

sido el gasto por consumo y distribución y cuáles son otros conceptos al respecto que no son por consumo, es decir, las primas, las subvenciones y los impuestos. Y ya se observa en las facturas de algunas compañías perfectamente este desglose: cuánto se refiere a cada concepto y cuánto del porcentaje de una factura de un individuo o familia corresponde a cada uno de ellos. Esta es una aclaración muy importante.

El señor Boya hacía consideraciones también sobre los problemas de los menores, en concreto, la insuficiente nutrición de los niños y los problemas derivados de la necesidad de adquirir libros de texto. Nos hemos ocupado de las dos cuestiones y vamos a continuar. Sabemos que el objetivo es que los libros de texto sean gratuitos, puesto que forman parte de la educación pública gratuita, son un elemento más de esta gratuidad y, por tanto, ellos también deben serlo. Vamos a proseguir con nuestras recomendaciones y entre ellas figurará el que los libros puedan ser utilizados por varios alumnos, en sucesivos cursos, y que no tengan que cambiarse constantemente. Como he dicho en algún momento, los libros deberían servir durante al menos 5 años, y eso exige dos cosas: primero, que no se cambien los textos; y, segundo, que los alumnos comprendan que ese libro pasará a otras manos y, por tanto, que no son propietarios sino que utilizan un bien, que también han pagado sus padres, y que debe transmitirse a otras personas. Me parece que eso es un valor en la educación.

Para terminar con las cuestiones que planteaba el señor Boya le diré que, naturalmente, aceptamos la sentencia unánime del Tribunal Constitucional sobre las competencias del *Síndic* de Catalunya en este caso y que aclara algunas cuestiones importantes sobre todo en relación con las competencias del Síndic y, por tanto, del Defensor del Pueblo de España, en materia de Mecanismo nacional de prevención de la tortura y la responsabilidad y la dación de esta cuenta y de estos hechos en organismos internacionales. A mí me parece que es importante y todos, como demócratas, naturalmente aceptamos la sentencia.

Procuró que las relaciones con el Síndic sean correctas, aunque hay veces que estas cosas se consiguen mejor o no del todo. Cuando es menester nos reunimos y, en este sentido, el síndic y su equipo han participado en la redacción de este informe sobre urgencias hospitalarias. En un par de meses celebraremos una reunión de coordinación, habrá otra en el mes de septiembre y, repito, las relaciones van por buen camino. Desde mi modesto punto de vista, no hace falta normalizar nada, entre comillas, porque están absolutamente normalizadas y son correctas.

La señora Álvarez ha comentado muchos extremos y también ha hecho interesantes comentarios sobre puntos de nuestro informe. Ya he hecho referencia a los problemas derivados de la Administración de Justicia pero, además, se interesa —y hace muy bien— sobre los problemas derivados de la violencia de género. Hemos hecho alguna última recomendación interesante —aunque también se hayan hecho en el pasado— relativa a las visitas a los menores de los padres acusados de maltrato. Nos preocupa que padres que estén incurso en un procedimiento judicial por violencia de género puedan hacer un mal uso de esas visitas a los menores, un abuso o un trato sumamente incorrecto hacia ellos. En cualquier caso, se trata de una decisión judicial, de acuerdo con la legalidad, y es el juez quien debe determinar si el padre tiene o no acceso a las visitas. Por tanto, nos hemos limitado a llamar la atención sobre este extremo porque no podemos decir al juez, ni mucho menos, qué es lo que debe hacer. Sin embargo, repito que hemos llamado la atención sobre este asunto porque nos preocupa.

En relación con la situación de los juzgados, ya he hecho referencia a ella al responder a intervenciones anteriores y no les quiero cansar.

Preguntaba usted cuánto han supuesto de recaudación las tasas y la verdad es que no se lo puedo decir.

La señora **ÁLVAREZ ÁLVAREZ**: No he preguntado eso. Me refería a si habían ido a beneficio de la mejora de la situación de los juzgados.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Eso es, que a qué se había asignado esa recaudación.

Yo he escuchado alguna explicación del señor ministro al respecto, pero no me atrevo siquiera a repetirlo porque esa es una responsabilidad del señor ministro y yo podría interpretarlo mal. Yo he escuchado y me he informado, pero insisto en que no se lo puedo decir porque no es un asunto de mi competencia sino que será de la Agencia Tributaria y del Ministerio de Justicia, y me podrían recriminar que me inmiscuyera en esa materia.

Se ha referido a las víctimas de la violencia y a los posibles delitos por abuso sexual y le diré que es una materia que también nos ha preocupado. En este sentido, nos ha preguntado por un caso muy concreto y en este momento no le puedo contestar, pero lo consultaré y le haré llegar por escrito la respuesta que proceda porque no quiero dar un dato indebido sobre esta persona.

Creo que las referencias que he hecho a los presos en el extranjero con anterioridad responden también a parte de sus inquietudes y seguiremos hablando en otras comparecencias al respecto puesto que presentaremos el informe al que he aludido anteriormente.

Sé que a sus señorías en general, y a usted misma, les ha preocupado y ocupado el perímetro fronterizo de las ciudades españolas de Ceuta y Melilla, y que se han ocupado de este tema, como lo ha hecho el Senado en el Pleno y también el Congreso de los Diputados en varias ocasiones. La modificación de la ley en materia de seguridad que afecta a la vigilancia de estas fronteras, que son fronteras españolas y, por tanto, de la Unión Europea, como tantas veces he dicho, creo que mejora bastante los procedimientos de cara a vigilar y tramitar las peticiones de aquellas personas que solicitan la entrada para pedir a continuación asilo porque están perseguidas, porque huyen de la violencia, de la guerra o por otras circunstancias. En este sentido, la Unión Europea —como ustedes saben— ha concedido unas cuantías que, en principio, permiten instalar en los puestos fronterizos infraestructuras para acoger a estas personas y estudiar sus solicitudes de asilo debidamente. La contribución de las ONG va a ser muy importante, y las fuerzas de seguridad y los funcionarios públicos también estarán en estos centros de atención y de acogida a personas que solicitan el asilo.

Yo me alegro de que el comisario griego de la Unión Europea haya anunciado que va a visitar España para conocer las fronteras españolas; me alegro mucho. Hemos dicho en muchas ocasiones que la comisaria anterior en cinco años podía haberse tomado la molestia de venir antes de aleccionarnos o hacernos recomendaciones desde Bruselas, donde estas cosas se ven con distancia. Hay que ver las circunstancias allí; yo me alegro, repito, de que el señor comisario haya anunciado su visita. Me consta que han venido técnicos que trabajan con el comisario a visitar estos lugares de Ceuta y Melilla; por tanto, deben tener ya información de primera mano que completarán con su visita, y estaremos a lo que nos diga el comisario tras esta visita.

¿Qué hemos dicho nosotros en relación con los CETI y los CIE? Se lo comento de manera muy resumida, sobre todo a usted que se ha interesado por ellos. Los funcionarios españoles que desarrollan su labor en los CETI hacen un trabajo muy difícil y lo hacen muy bien, respetando los derechos humanos, con magnífica profesionalidad. Ocurre que hay momentos en que los CETI están sobrepasados, cuentan con un número de personas para los que no están preparados estos CETI y se producen problemas; problemas con las mujeres, problemas con los menores, que nos preocupan mucho, y hacemos constantes visitas a los CETI para recordar que se atienda de determinada manera a los niños, que a las familias se las agrupe, que se las separe de otros grupos de personas o de grupos que pueden ser violentos o que pueden tener algunos comportamientos muy inconvenientes para esas familias o para estos menores.

En relación con los CIE —se da cuenta en el informe— hemos hecho visitas por supuesto a todos los CIE de España, pero a tres CIE en el extranjero: uno en París, otro en Rotterdam y otro en Londres —he ido yo personalmente— y las recomendaciones que hacemos al Ministerio del Interior tras esas visitas son para mejorar las infraestructuras, para facilitar la comunicación de esas personas con sus abogados, para ver cómo hacen en estos países para facilitar igualmente la comunicación de esas personas con sus familias, para que las instalaciones estén bien mantenidas y bien cuidadas durante todo el día. Fundamentalmente se trata de este tipo de recomendaciones.

Hemos observado también que en algunas de estas ciudades la estancia de estas personas que han entrado de manera ilegal en el país se puede prolongar durante muchísimo tiempo. Tienen una legislación mucho más amplia o permisiva para que estas personas sean o devueltas a sus países o puestas en libertad; pueden permanecer muchísimo tiempo. Nuestra legislación es mucho más estricta y mucho más severa; tiene unos plazos mucho más reducidos. Son algunas de las observaciones que hemos hecho in situ. Yo misma he ido y tengo pendiente acudir a algún centro próximamente en Alemania para ver cómo actúan allí. Desde luego, son centros de internamiento que están al lado de los aeropuertos, porque cuando se dan las circunstancias —y de acuerdo con la legislación del país— esas personas son devueltas a los países de origen.

Me ha formulado la señora Álvarez cuatro preguntas que se las voy a contestar por escrito, de manera más precisa, y en los próximos días tendrá una respuesta.

Finalizo, en términos generales, con las preguntas o cuestiones que plantea. Los problemas que se puedan derivar de la venta de viviendas públicas a empresas privadas o fondos —que, al final, son empresas privadas— cuando los hemos visto y los hemos diagnosticado, nos hemos puesto en contacto no solo por escrito, sino que también hemos mantenido una reunión —a la que ha asistido el adjunto segundo en varias ocasiones— con la propia Administración para exponerles lo que los ciudadanos nos dicen sobre el mantenimiento y los costes de esa vivienda que antes era de la Administración, de una comunidad autónoma, del ayuntamiento y que ahora está en manos de una empresa privada. Quiero dejar clara una cosa, que lo primero que se nos dijo es que es acorde con la legalidad vigente. La ley permite esa venta, pero si luego las condiciones, las circunstancias o el uso y las contribuciones que deben hacer los vecinos para el pago de esa vivienda plantean problemas nosotros desde luego sí actuamos, y lo hemos hecho.

Para finalizar, le agradezco también al señor Bertomeu el interés que ha mostrado, así como que se haya estudiado el informe. Coincido con usted. Naturalmente que coincidimos en los

avances en materia de transparencia —la fórmula nueva para consultar la queja es un avance también— y, como he dicho antes, seguiremos manteniendo o elevando, si es posible, nuestras actuaciones de oficio para conseguir eficacia en nuestras recomendaciones y en los trabajos que se hacen en la institución.

Hemos valorado de manera positiva esta ley de segunda oportunidad sobre la que ustedes se expresarán en las próximas semanas. Celebro especialmente que se amplíe el código de buenas prácticas, como he dicho, a efectos de las entidades financieras y de las deudas hipotecarias; celebro que este código extienda el no desahucio, el no lanzamiento, por lo menos hasta 2017. A mí me parece que es una buena medida, que es una buena práctica porque las circunstancias difíciles para muchas familias lo estaban exigiendo.

En cuanto a la Ley de protección a la infancia, que no es reforma, es Ley de protección a la infancia, nosotros agradecemos y reconocemos que se han incluido recomendaciones nuestras. Fue bueno que se nos diera ocasión para expresar nuestras consideraciones. Nos gustaría que el Gobierno nos pudiera enviar un borrador cuando se está trabajando en alguna materia en la que nosotros hemos intervenido o sobre la que nos hemos manifestado, como ocurrió con ocasión de esta Ley de protección de la infancia, en la que pudimos formular recomendaciones que han sido atendidas y esperamos poder seguir haciéndolo en el futuro.

Sé que han quedado cuestiones por responder, pero no quiero extender excesivamente mi intervención. Sé de su preocupación por los menores y el uso de las redes sociales, y vamos a estar muy atentos a ello. Como he dicho, el defensor adjunto participó en la comisión especial creada en las Cámaras para estudiar esta materia, y vamos a seguir insistiendo en ello.

Se me olvidaba responder —y con esto termino, señor presidente— a la señora Sayós, que nos preguntaba por el cierre del ejercicio presupuestario, por qué no se había ejecutado todo el presupuesto. Las facturas derivadas de las actuaciones de las empresas adjudicatarias de un servicio que hemos podido ver en la página web se pagan cuando la empresa las presenta. Y si las presenta con unos meses de retraso por cualquier circunstancia, porque es su manera de actuar, etcétera, pues nosotros las atendemos cuando nos son presentadas las facturas. Desde luego, lo que no hay en esta institución es demora porque el presupuesto es el justo, es el necesario, es el conveniente y se atiende. Creo que son otras las administraciones que pueden tener dificultades para pagar a proveedores y a empresas, nosotros, no. Nuestro presupuesto es el conveniente pero, además, está muy seguido al día. Nos permite observar cómo se va desarrollando y ejecutando de manera minuciosa y precisa.

Gracias, señor presidente. Muchas gracias, señorías. Si ustedes me solicitan a continuación ampliar alguna respuesta, pues yo se la puedo completar en los próximos días con mucho gusto.

Gracias, señoras y señores diputados y senadores.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora defensora del pueblo.

Con esto concluimos la sesión y convocamos hoy mismo una reunión de la Mesa y Portavoces para fijar la próxima reunión en este período de sesiones.

Se levanta la sesión.

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Sesión plenaria de 26 de marzo de 2015

Debate sobre el informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2014

(Diario de Sesiones del Congreso de los Diputados. X Legislatura, núm. 269)

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2014

El señor **PRESIDENTE**: El primer punto del orden del día es el relativo al informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2014. Quiero decir aquí, como presidente del Congreso, que me felicito y felicito a la defensora del pueblo y a todo el organismo por la rapidez que han tenido para llevar a cabo este informe y que pueda ser debatido en la Comisión con profundidad y visto en este Pleno en el primer trimestre del año. Para presentar este informe tiene la palabra la defensora del pueblo, doña Soledad Becerril.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Muchas gracias, señor presidente.

Señorías, en nombre de la institución del Defensor del Pueblo deseo expresar ante esta Cámara el profundo sentimiento de dolor y de pesar, que todos tenemos en la institución, por el accidente ocurrido el pasado martes en los Alpes franceses, con tantas víctimas, entre ellas seguramente cincuenta y un españoles. Apreciamos enormemente y reconocemos el trabajo, la ayuda y el apoyo que están dando el Gobierno de Alemania, el Gobierno de Francia y, naturalmente, también el Gobierno de España.

Señor presidente, como decía su señoría, presentamos este informe relativo al 2014 con la mayor celeridad posible para que sus señorías puedan —ya han tenido ocasión en la Comisión— estudiarlo y hacer las apreciaciones y valoraciones que han considerado más oportunas y próximas en el tiempo.

El objetivo o, mejor dicho, uno de los objetivos del ejercicio 2014 de la institución ha sido alcanzar mayor eficacia en el cumplimiento de nuestros fines, tener mayor capacidad de respuesta y más rápida respuesta ante las quejas o demandas que nos han hecho llegar los ciudadanos a lo largo de estos meses; facilitar que los ciudadanos se acerquen al Defensor por diversas vías e instrumentos, informáticos y los más tradicionales también; hacerlo de manera que las personas con alguna discapacidad puedan asimismo encontrar el medio con facilidad para acercarse al Defensor, y lograr una mayor rapidez en las respuestas, nuestras y también en las de las administraciones.

La transparencia —lo conocen muy bien sus señorías porque han participado en la elaboración y tramitación de la ley— para nosotros consiste no solamente en dar los datos de nuestra actividad, los sueldos, los contratos, los viajes, el porqué de los viajes, lo que vale el manteni-

miento de la institución día a día; ya lo hacíamos incluso antes de la entrada en vigor de la Ley de Transparencia, ya teníamos esa página de transparencia ahora completada, pero para nosotros la transparencia va un poco más allá y consiste en darle al ciudadano la información que necesita o que nos pide y dársela de una manera clara, de una manera sencilla y con la mayor rapidez. Por eso hemos introducido en nuestra página web un portal en el que se pueden comprobar los tiempos medios de lo que tardamos nosotros en responder al ciudadano, pero también los tiempos medios de lo que tardan todas las administraciones en la respuesta, lo que tarda el ayuntamiento de una capital o un pequeño municipio, lo que tarda una consejería de una comunidad o lo que tarda un ministerio del Gobierno de la nación en responder. Esto nos va a forzar a todos porque salimos todos reflejados con nuestra actividad y los tiempos en la página web.

El número de quejas del año 2014 ha sido prácticamente igual —algo superior— al año 2013 con 23.186 quejas. Toda esta documentación está muy desbrozada, y lo han visto sus señorías en la Comisión donde hemos tenido ocasión de discutirla de manera extensa, y se refiere fundamentalmente a cuatro apartados. En el campo económico preocupa mucho el acceso a las rentas mínimas. Preocupan también los problemas de las personas que tienen algún grado de dependencia tanto en la valoración de esa dependencia tras el reconocimiento como en la prestación. Preocupan sobremanera algunas materias dentro del campo de los impuestos —lo comprenden muy bien sus señorías—, pero hay una cosa que preocupa dentro de este campo especialmente que son los impuestos de bienes inmuebles. Seguro que sus señorías pueden trasladar a alcaldesas y a alcaldes esta preocupación que llega hasta el extremo de que terrenos calificados como urbanizables por motivo de crisis y de dificultades no han podido ser urbanizados, pero están declarados y pagan IBI como urbanizables, aunque no se van a desarrollar ni ahora ni posiblemente en los próximos años. Tenemos muchas quejas que nos plantean este problema de qué hacen esos ciudadanos pagando esos tributos por algo que no es una realidad, que no ha llegado a ser lo que se esperaba que fuera.

Sus señorías nos dijeron en la Comisión que reforzáramos nuestras actuaciones de oficio, problemas que vemos que diagnosticamos y que nos animan a hacer un pequeño informe y a dirigírselo a las administraciones. Así lo hemos hecho. En el año 2013 teníamos 347 actuaciones de oficio y en el año 2014 teníamos 487. Ha habido un aumento de trabajo y de iniciativa. ¿Sobre qué asuntos? En materia de educación, por ejemplo, la inserción de alumnos con alguna discapacidad, cuestión que preocupa mucho en los centros escolares y preocupa mucho a las familias a las que angustia verdaderamente la situación de si la niña o el niño no está plenamente integrado en un centro escolar como todos los demás. En el tratamiento de enfermedades oncológicas, ustedes conocen muy bien los problemas de los medicamentos, y en las enfermedades hepáticas porque es una situación de preocupación y angustia para miles y miles de personas. Hemos actuado también en relación con las cláusulas suelo, cláusulas en muchos casos abusivas porque el firmante del préstamo correspondiente no sabía qué eran las cláusulas suelo y no podía imaginar que en dos años se le iba a ir de las manos y que estas cláusulas le iban a encarecer el préstamo de esa manera. También hemos actuado.

Las recomendaciones, que son un modo de actuación clásico del Defensor y muy importante, también han aumentado y han sido 467 en este año. El campo más importante de estas ha sido la vivienda. Hemos logrado que en la reforma fiscal se mantuvieran los coeficientes de

abatimiento —con una cierta limitación, es verdad—, coeficientes que permiten que el día que una persona vaya a vender una vivienda que compró en los años noventa no se dispare su precio actualizado, porque hay un coeficiente de abatimiento, como su nombre indica. Igualmente hemos logrado —ha sido durante los últimos días, pero se hizo en 2014— ampliar el Fondo social de la vivienda para que puedan acogerse el mayor número de familias. Sus señorías conocen bien los problemas de vivienda y saben que, además de ser importantes, las comunidades autónomas y los ayuntamientos tienen una gran labor que hacer al respecto, porque los parques de viviendas que no han podido vender a lo largo de estos últimos años, por los motivos que todos conocemos, sí pueden ponerse a disposición de los ciudadanos mediante unos alquileres moderados, aceptables para un gran sector de los mismos. Esto lo hemos recomendado, y se lo recuerdo a sus señorías por si tienen a bien en sus comunidades autónomas y circunscripciones reiterar la puesta a disposición, de una manera razonable, de los pisos que sobre todo grandes ayuntamientos tenían previstos para vender y no ha sido ni va a ser posible vender en los próximos tiempos.

Nuestras recomendaciones sobre alimentación infantil, sobre todo en los periodos de vacaciones y verano, considero modestamente que han sido interesantes e importantes. No han gustado a todo el mundo, es verdad, porque algunos responsables nos han dicho que estábamos discriminando. Yo ya he dicho que la mayor discriminación para un niño es no tener una comida, como ha tenido el resto del año en el centro escolar. Cuando llegan las vacaciones los centros escolares tienen que organizar como estimen oportuno —nosotros no nos metemos en eso— cómo van a seguir dando esos alimentos a los niños, si es en un campamento deportivo o con otras clases o actividades complementarias, porque cerrar dos meses los comedores escolares para muchísimas familias y niños representa no solo un problema, sino una carencia.

Le he dicho al presidente al comienzo de mi intervención que voy a ser muy breve y que voy a ir haciendo solo un resumen, porque sé que sus señorías tienen muchísima tarea hoy en día, pero antes de acabar quiero resaltar dos actuaciones que en parte —no digo solamente, pero sí en parte— proceden del Defensor del Pueblo y que tienen o pueden tener una trascendencia importante. Tengo entendido que una de ellas la van a debatir sus señorías en un futuro inmediato y me refiero a la conocida como ley de segunda oportunidad —su nombre es ya muy indicativo—, que está en tramitación. Recordarán, sobre todo las personas que están en la Comisión Mixta, cómo discutimos en el año 2013 un informe del Defensor que se denominaba *Crisis económica y deudores hipotecarios*. Al final de este informe se recomendaba una ley de segunda oportunidad y así se llamaba porque esa denominación es muy similar a la de otros países. Esta ley existe en varios países de la Unión Europea, en la gran mayoría, y en Estados Unidos; como van a ver sus señorías en su debate, se abre una vía absolutamente nueva, importante, insólita, que no existía en la historia moderna y contemporánea de España, una vía para que aquellas personas y familias que se han endeudado por distintas circunstancias —no las podemos analizar en este momento— vean una luz al final, para que mediante un acuerdo judicial o extrajudicial con un mediador, vía también notario, sin coste, puedan llegar a un aplazamiento, a una quita, a pagar esa deuda o parte de ella dando la propiedad o algo del pequeño patrimonio que puedan tener y se vean liberados para siempre de la deuda y puedan volver a empezar. Es algo parecido a lo que le puede ocurrir a una empresa, pero ahora le puede suceder a una familia y a un particular. Nosotros damos enorme importancia a este camino que se abre, que se va abrir en un futuro

inmediato y, aunque es posible que en el futuro haya que retocar algo esta ley y adaptarla a distintas circunstancias, es absolutamente insólito y nos alegramos muchísimo, porque, como decía al principio, es una vía de solución. No existía esta posibilidad y, al no existir, se podría conducir a la economía sumergida porque cualquier trabajo que una persona pudiera conseguir en esta situación supondría que su salario o sus ingresos fuesen retenidos automáticamente y entonces no tendría incentivo para buscar un trabajo. Sin embargo, ahora va a tener una salida en un plazo razonable, y eso nos parece importantísimo y nos alegramos mucho de ello.

La segunda cuestión se refiere a la ampliación del denominado código de buenas prácticas para las entidades bancarias —es un código al que se adhieren voluntariamente, pero están todas las entidades bancarias— y se amplía con ocasión —lo verán ustedes en su momento— del Decreto-ley de 27 de febrero. Se detienen los desahucios hasta el 2017, cuestión absolutamente fundamental; se eliminan las cláusulas suelo en determinadas circunstancias, cláusulas muchas veces abusivas, y se permite la negociación de las deudas con las entidades bancarias: plazos, quitas, modo de pago. Era una ampliación necesaria y nuestra valoración es positiva.

Entre los estudios que hemos realizado a lo largo de este tiempo, voy a destacar dos. Uno está relacionado con la infancia y la protección del menor. Se trata no solo de oír al niño, sino de escucharlo en los procedimientos de familia. Lo hemos hecho acompañados por fiscales y por personas expertas en esta materia no solo pertenecientes a la institución, sino de fuera de ella: psicólogos y otras personas. Además hemos hecho alegaciones o comentarios al proyecto de acogimiento familiar, al proyecto denominado ley de protección de la infancia, resaltando la importancia de la acogida familiar. Es mucho mejor, a nuestro juicio, que los menores estén en acogimiento familiar que en un centro, aunque sean centros que estén bien mantenidos y atendidos. Los niños están mucho mejor en un hogar, en una familia. Estas consideraciones las hemos hecho llegar al ministerio en su momento, cuando redactaba el proyecto de ley de protección de la infancia.

El otro informe o documento elaborado en colaboración con los defensores autonómicos es el denominado: Urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud. Lo hemos hecho en 2014, si bien se concluyó ya en 2015. Nos parece interesante porque es un análisis general del sistema, aunque no hospital por hospital ya que no tenemos esa capacidad. A lo largo de dos años hemos colaborado con un grupo de trabajo de los hospitales y de las comunidades autónomas, más los defensores autonómicos, y tenemos una opinión de cómo están funcionando las urgencias, del aprecio que los españoles tienen hacia estos servicios y de su importancia. Parece mentira pero en el año 2013 hubo 26 millones de entradas por esos servicios. Esto no quiere decir que todas estas personas se quedarán en urgencias, pero hubo 26 millones de entradas por estos servicios. Nos hemos ocupado fundamentalmente de dos cosas: el personal que tienen —si es suficiente o no— y el derecho a la intimidad, a la privacidad y a la información de los pacientes que entran acompañados o no por sus familiares en las urgencias hospitalarias, lo cual entra dentro de nuestras competencias.

Como saben ustedes, por reconocimiento de estas Cortes Generales y a instancias de Naciones Unidas, ostentamos la capacidad de ser mecanismo nacional de prevención de la tortura y malos tratos. Por tanto, visitamos con frecuencia centros de internamiento de extranjeros. En España hemos visitado en el año 2014 sesenta y un centros acompañados por expertos de fuera

de la institución: psiquiatras, psicólogos y médicos forenses. Yo misma he visitado doce centros de internamiento en el año 2014 en España y tres centros de internamiento en países de la Unión Europea —en las ciudades de Londres, París y Rotterdam— con la finalidad de observar su funcionamiento y si de esas visitas se podría derivar alguna recomendación para mejorar las condiciones de los nuestros. Le he hecho llegar al ministro del Interior recomendaciones, sobre todo, del mantenimiento de los centros y las infraestructuras y sobre la manera en que los internos pueden relacionarse con el consulado, los abogados o las ONG, fundamentalmente Cruz Roja o alguna similar. Han sido unas comparaciones que pueden resultar interesantes y mejorar nuestros centros. También entra dentro de nuestra labor ordinaria, aunque no en calidad de mecanismo de prevención, la visita a los centros de estancia temporal que hay fundamentalmente en Ceuta y Melilla. Son centros bien mantenidos por el personal funcionario, pero tienen una ocupación excesivamente alta. Sus señorías lo saben, lo han tratado y no voy a volver sobre la materia, pero tienen una ocupación excesivamente alta y es muy difícil mantener las mejores condiciones para la vida cotidiana de estas personas, familias y menores que están en los centros de estancia temporal.

Voy a terminar ya, señor presidente, diciéndoles a sus señorías que comprendemos las dificultades que pueden tener las administraciones, los ayuntamientos y entidades locales, los organismos públicos, las consejerías o el Gobierno de la nación para contestar. A veces pueden decir: Otra vez la institución del Defensor del Pueblo nos pide que amplíemos, otra vez dice que la información no está completa, etcétera. Nosotros comprendemos las dificultades, sobre todo porque hay administraciones que no tienen mucha capacidad para dedicar a personas a estos menesteres, y lo entendemos, pero yo les recuerdo —por si lo transmiten sus señorías— que no es el Defensor o la defensora quien se queja, que no es una cosa inventada o imaginada por la defensora, sino que detrás de una queja hay una persona, y lo que hacemos es trasladar esas circunstancias a las administraciones. La queja está en la historia de los pueblos desde la antigüedad, pero ahora en algunas obras de teatro que están en este momento en exhibición volvemos a oír la queja. La queja está en Calderón, la queja está en Shakespeare, ahí ya se hablaba de la queja; en *La Vida es Sueño* dice Calderón: si tu queja es razonable, yo atenderé tu queja. Está en toda la literatura, no es un invento de la institución del Defensor del Pueblo. Yo comprendo las dificultades, pero nosotros no podemos hacer dejación de nuestras obligaciones, y tenemos que transmitir estas quejas y conseguir solucionar estos problemas. A veces notamos que hay un distanciamiento o una desafección —por decirlo en términos más suaves— con respecto a las personas que ostentamos un cargo público, pero es que puede haber motivos para ello. Si la queja existe, repito, tenemos que atenderla. Yo creo que es mejor que corrijamos nuestros errores, que revisemos nuestros criterios, porque este Estado social y democrático recogido en nuestra Constitución, y del que estoy segura que sus señorías están orgullosos, es el que permite las reformas; hay otros sistemas políticos que no permiten reforma alguna.

Señor presidente, les agradezco mucho su atención a todas sus señorías y a la propia Comisión, que se ha ocupado mucho de estas cuestiones, y termino recordando —seguramente lo conocen— el informe del último trimestre del Banco de España, porque tiene unas connotaciones o hace un análisis esperanzador de los próximos tiempos. Yo no quiero terminar solamente con las quejas, quiero decir también que si España sigue una determinada senda —que se discutirá y se discute constantemente en esta casa—, gracias al esfuerzo de todos los españoles, pode-

mos albergar esperanzas para un futuro mejor, un futuro más próspero, un futuro de salida de la crisis. Desde la institución del Defensor del Pueblo espero que podamos dar respuestas positivas y solucionar muchos de los problemas que cotidianamente llegan a aquella casa.

Muchas gracias, señor presidente. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Becerril, por su presencia y por sus palabras.

Vamos a comenzar, en turno de fijación de posiciones, las intervenciones de los grupos. En primer lugar, por el Grupo Mixto, tiene la palabra la señora Pérez Fernández.

La señora **PÉREZ FERNÁNDEZ**: Gracias, señor presidente.

La defensora del pueblo nos ha presentado hoy aquí el informe correspondiente al año 2014, un informe que como se ha dicho es muy similar cuantitativamente al del 2013, por el número de quejas ciudadanas. Valoramos en particular las mejoras en transparencia de la actividad de la institución, así como el incremento de las actuaciones de oficio y del número de recomendaciones hechas por la defensora. Fue precisamente en la presentación en esta Cámara del informe 2013 cuando la defensora del pueblo nos decía textualmente que el informe mostraba una parte de la realidad. Pues bien, lo primero que tenemos que decir es que queda patente que la parte de la realidad que muestra el documento de la institución coincide, y mucho, con la realidad y las preocupaciones que hemos trasladado durante el último año los grupos parlamentarios de la oposición; una realidad que difiere mucho de la visión idílica que una y otra vez nos han dibujado el Gobierno y el grupo parlamentario que lo apoya, y que demuestra, tal y como hemos dicho muchas veces, que las políticas que se vienen poniendo en práctica, sobre todo en el ámbito social, están siendo demoledoras para la mayoría de la población.

En el informe de 2014 se distinguen claramente tres ámbitos principales —nosotros no hacemos exactamente la misma división que hacía la defensora, pero es muy parecida—, que son los que suscitan más quejas y los que reflejan nítidamente cuál es la situación que están padeciendo millones de personas en el Estado español, y por otro lado, a quiénes favorecen realmente las políticas antisociales a nuestro juicio que se vienen llevando a cabo: el ámbito económico, que pone de manifiesto sobre todo los abusos incesantes de las entidades bancarias; el ámbito social, con todo lo que implica y lo que abarca, y donde se registran precisamente en este año 2014 un mayor número de quejas, y el ámbito de la seguridad y la justicia. Todo lo referente a los ministerios que se encargan de estas dos políticas fundamentales de todo Estado de derecho presenta un panorama desolador. Estos tres trazos gruesos son los que nos indican con claridad el panorama general, donde predominan efectivamente los abusos de las entidades bancarias y su falta de respeto por la legislación vigente, e incluso por lo dictado en sentencias judiciales como por ejemplo la eliminación de las cláusulas suelo de las hipotecas. Es un panorama donde se demuestra una vez más que la legislación elaborada y puesta en marcha sobre deudores hipotecarios no solo es insuficiente, sino que se ha revelado inútil hasta ahora. Inútil se reveló en su momento, así como a lo largo de todo este tiempo, el código de buenas prácticas, que no deja de ser una declaración de intenciones. Poco efectiva también es la Ley Hipotecaria aprobada en 2013, entre otras, que no solo no ha impedido que siga creciendo el número de viviendas con las que se quedan las entidades bancarias, sino que ha fomentado la disminución de acuerdos entre hipotecados y entidades y de las daciones en pago. La ley de segunda oportunidad, en tramitación, en la que la propia defensora parece ser

que pone muchas esperanzas, tampoco va a ser la solución definitiva a una situación que mantiene el ritmo de ejecuciones hipotecarias exactamente igual que hace cinco años, casi ciento veinte al día, una cifra verdaderamente estremecedora que sin embargo aún no ha hecho reaccionar al Gobierno, ocho años después del comienzo de la crisis. En fin, todo lo relacionado con el ámbito de la vivienda —la defensora así lo ha expresado en su intervención, y lo ponen de manifiesto las quejas y recomendaciones que figuran en su informe— indica que en este ámbito queda mucho por hacer, y que lo que se ha hecho, no se ha hecho nada bien.

En el ámbito también económico, aunque evidentemente afecta a lo social —todo tiene su implicación social—, quisiéramos referirnos brevemente a los abusos de las grandes compañías eléctricas. Es un capítulo importante del informe de la defensora, que ya ocupaba una buena parte también del informe del año anterior. El abuso de las eléctricas finalmente se traduce en una —no la única— de las causas del incremento de la pobreza energética en el Estado español; más de cuatro millones de personas en esta situación.

El señor **PRESIDENTE**: Señora Pérez, tiene usted que ir acabando.

La señora **PÉREZ FERNÁNDEZ**: Voy terminando, señor presidente.

También, aunque derivado de este ámbito, quiero hacer mención a las recomendaciones y a las informaciones que la defensora se ha visto obligada de nuevo a solicitar al ministerio sobre la fractura hidráulica.

En el ámbito social quiero citar —permítamelo, señor presidente, porque es el que mayor número de quejas abarca— los obstáculos que existen en la actualidad en la legislación vigente para el acceso a rentas mínimas, y desde luego la situación extremadamente vulnerable en la que se encuentran también millones de niños en el Estado español. La nutrición infantil y la pobreza infantil también son objeto de valoración y de crítica —aunque a nuestro entender muy suave— por parte de la defensora; la educación y la sanidad, ámbitos donde las quejas han aumentado, precisamente coincidiendo también con las que hemos hecho los grupos.

Termino, señor presidente. En justicia y seguridad, justamente en un momento en el que más se necesita de estas políticas, es donde más se está retrocediendo. Hoy, con la aprobación definitiva de la ley de seguridad ciudadana, vamos a tener una nueva prueba de que se está retrocediendo en ámbitos de derechos fundamentales, que abarcan el ámbito de la justicia y la seguridad. Entendemos que queda mucho por hacer, y nos gustaría coincidir con al defensora en su valoración de mejora de los datos del Banco de España, pero la realidad de la calle y la que viene dada a través de las quejas a la defensora nos indica otra cosa muy diferente.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Pérez.

También por el Grupo Mixto tiene la palabra el señor Tardà.

El señor **TARDÀ I COMA**: Gracias, señor presidente.

Señorías, recibimos hoy aquí en el Pleno las palabras de la defensora del pueblo a pocas semanas de haber conocido la sentencia del Tribunal Constitucional que declara inconstitucional al Síndic de Greuges, el Defensor del Pueblo catalán, como autoridad catalana en relación con la

prevención de la tortura, de los tratos crueles e inhumanos, y también degradantes. En nuestra civilización luchar por los derechos humanos es básico y fundamental. Pues bien la defensora del pueblo no tiene otro trabajo que recurrir ante el Tribunal Constitucional el trabajo del Síndic de Greuges. Por supuesto un Tribunal Constitucional formado por doce magistrados a sueldo político de los grandes partidos políticos que actúan de oficio. Es un recurso interpuesto por la defensora del pueblo que va lubricando los engranajes, puesto que ella es un brazo también en esta aventura del Estado español para recentralizar e incluso dinamitar el Estado compuesto que se construyó en el año 1978. La actitud de la defensora del pueblo responde, pese a sus buenas palabras, a una visión españolista, centralista, homogeneizadora, y quiere convertir al Síndic de Greuges en un florero. Quiere convertir al Síndic de Greuges en una institución folclórica sin capacidad —fíjense— para defender los derechos humanos. De hecho llueve sobre mojado. La defensora del pueblo —repito— es una pieza más. Recuerden también qué hizo el Defensor del Pueblo, que dinamitó, cual *hooligan* nacionalista, el Estatut de Autonomía, presentándolo ante otro Tribunal Constitucional formado por otros tantos magistrados a sueldo para que hicieran saltar por los aires el Estatuto de Autonomía de segunda generación, que era el que iniciaba los nuevos estatutos de autonomía que tenían que modernizar al Estado español, e incluso hubo estúpidos que se lo creyeron. Si de verdad la defensora del pueblo velara por los derechos de todos, incluso de los ciudadanos de Cataluña, daría cumplimiento al Estatuto de Autonomía, que está vigente desde hace nueve años y que debería haberse utilizado para firmar un convenio de reciprocidad en cuanto a las actuaciones con el Síndic de Greuges, pero no le ha apetecido, y los hechos hablan por sí solos. Mientras que la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura ha realizado 88 visitas a centros en donde están recluidas personas, es decir, lugares susceptibles de ser utilizados para vulnerar derechos, la defensora del pueblo ha hecho 16 visitas a estos centros en Cataluña y 52 en el conjunto del Estado español. Luego, no firmar un convenio que permita, por ejemplo, que el Síndic de Greuges visite el centro de internamiento de extranjeros de Barcelona, que es aquello que debe hacerse, va contra la Convención contra la tortura.

Usted, defensora del pueblo, ha recurrido pues la ley catalana que regula el Síndic de Greuges, pero —¡qué curioso!— no ha recurrido la ley española que enterró la jurisdicción universal. Fíjese, le preocupa poco que los asesinos queden impunes, que los fascistas, los jefes del franquismo, que todavía campan por aquí, no tengan que dar cuentas de sus atropellos, o todo aquello que había conformado esta voluntad de la sociedad española de avanzar en la persecución de los genocidas en todo el mundo, que aquí se enterró con la nueva ley que acababa con la jurisdicción universal, y que usted no recurrió, como tampoco creemos que vaya a recurrir el nuevo Código Penal ni la Ley Mordaza.

Concluyendo, hemos leído detenidamente el informe de la defensora del pueblo, y fíjense en lo que hemos visto. Resulta que a lo máximo que llega sobre el respeto a la lengua catalana es a recordar a la Dirección General de la Policía en el País Valencià... **(Rumores)**. País Valencià porque lo digo yo; cuando usted hable, diga Comunidad Valenciana. Que cada uno diga lo que le plazca, pero yo digo País Valencià. *(Un señor diputado: Muy bien.— Aplausos)*. Le recuerda que debe cumplirse la ley y que tiene que estar en las comisarías a disposición de la ciudadanía la documentación en catalán y en castellano. En cambio a los ayuntamientos catalanes les insta, pese a que no es su obligación legal, a rotular las señales de tráfico y de tránsito en castellano. De las trescientas actuaciones de oficio de la señora Becerril, ninguna —repito, ninguna— tiene

nada que ver con las sistemáticas vulneraciones de los derechos lingüísticos por parte de funcionarios de la Administración General del Estado, policías y guardias civiles, en aeropuertos, comisarías y carreteras.

Señora Becerril —no sé dónde está—, en catalán decimos...

El señor **PRESIDENTE**: Debe usted terminar.

El señor **TARDÀ I COMA**: ... se le ve el ADN, se le ve la patita.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Tardà.

La defensora del pueblo no está presente en el hemiciclo. Está en las tribunas, pero no en el hemiciclo, como es la costumbre desde el principio.

Por el Grupo Parlamentario Vasco (PNV), tiene la palabra el señor Olabarriá.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Gracias, señor presidente.

Señora defensora del pueblo, saludo otra vez su presencia en esta Cámara. Quiero aprovechar estas primeras palabras para felicitar la actuación del Ararteko, cuyo mandato acaba en el día de hoy. Ha sido una gestión brillante. Creo que han tenido ustedes un nivel de colaboración relevante. El señor Lamarca lo ha hecho bien, ha ejercido las funciones de contrapoder o alternativas al poder que corresponden a una institución como la que usted representa desde una perspectiva neutral, neutralidad que con toda honestidad le tengo que decir que no siempre se percibe en sus memorias o en algunos aspectos más valorativos de sus memorias, aunque hay que reconocer que está haciendo usted un esfuerzo por atender los problemas más relevantes y los déficits democráticos más visibles del Estado español.

Aquí nos encontramos con varios problemas. Es la primera memoria en la que no hace usted reflexiones manifiestamente ideológicas. Yo me acuerdo que en la memoria que se presentó en 2013 usted glosó la doctrina Parot o defendió su mantenimiento, incluso habiendo recaído ya sentencia del Tribunal de Estrasburgo declarándola ilegal. También hizo unas reflexiones de cómo se debería aplicar la doctrina Parot. Esas no son funciones para las que usted esté legitimada. Por otra parte tampoco le hemos oído decir nada sobre lo que está ocurriendo con defensorías del pueblo de las comunidades autónomas. Aquí hay un problema recurrente en los puntos de conexión. No sabemos hasta dónde llegan y cuáles deben ser las competencias de los defensores del pueblo autonómicos y las del Defensor del Pueblo del Estado español. No hay una especie de punto de conexión, como existe con las leyes, que determine cuál es el ámbito para el que están legitimados para actuar. Pero sin perjuicio de esto lo que está ocurriendo es algo más grave. Están desapareciendo defensorías del pueblo autonómicas. No le he oído ninguna reflexión sobre si le preocupa o le parece correcta esta actuación que dimana de la Ley de Reforma de las Administraciones Públicas, en definitiva de las reflexiones del CORA para evitar duplicidades, y parece que todas las duplicidades que sobran, a tenor de lo que se está observando empíricamente, son de ámbito autonómico. No hay ninguna duplicidad de ámbito estatal que parezca sobrar. Hay cinco defensores del pueblo que han desaparecido o están en trance de desaparecer, y se mantienen a duras penas —no sé si se va a poder mantener esta situa-

ción— los que tienen mayor proyección histórica, mayor tradición histórica, incluso mayor que la institución que usted misma representa, como el Ararteko, como el Síndic de Greuges y como el Justicia de Aragón. Cada vez que se actúa o se acomete una reforma vinculada al benemérito CORA se da un mordisco a la estructura de Estado autonómico. Luego tendremos ocasión de glosar, en un ejemplo paradigmático, la ley de protección civil, cuyas enmiendas de totalidad van a ser objeto de análisis posteriormente.

Creo que usted tiene la obligación moral y ética, no sé si legal o estatutaria, de hacer reflexiones sobre esto que está ocurriendo en el ámbito del hecho autonómico, de los procesos autonómicos, y no solo de la eliminación de instituciones y estructuras en su totalidad de ámbito autonómico, sino de la degradación de las competencias a través de distintos procedimientos que dimanan, bien de la usurpación de la función legislativa cometida en esta legislatura mediante el abuso del real decreto-ley como forma natural y casi única de legislar, o bien desde la perspectiva de que cada norma, cada reforma estructural que es objeto de aprobación supone un rescate y una reducción de las competencias autonómicas, incluso de las ya transferidas, no de las pendientes de transferir. Desde esa perspectiva nos gustaría alguna reflexión —estas sí serían reflexiones ideológicas, pero para las que usted está legitimada, en tanto en cuanto hacen referencia a la configuración del bloque de constitucionalidad— que echamos de menos siempre en sus informes. Pues bien en este informe que estamos analizando hoy se aprecia un perfil ideológico más difuminado. Usted no puede prescindir de su ideología, y su equipo es plural también, ya que hay personas que tienen sensibilidades políticas diferentes. Me imagino que actuarán de forma razonablemente colegiada y podrán hacer elementos de síntesis, pero no termino de comprender —porque usted nunca se refiere a ello, y ya ha comparecido en varias ocasiones en esta Cámara— cuáles son los ámbitos de actuación de los defensores del pueblo autonómicos y cuáles son los ámbitos de la defensoría del pueblo que usted representa. Usted no puede intervenir razonablemente en temas que están ubicados en el ámbito autonómico, pero sí podría intervenir en temas de ámbito supraautonómico, de ámbito estatal. Pero esto no es así, hay una especie de interconexión y de penetración permanentes en competencias impropias o ajenas. Cuando usted interviene o demandan desde algunas comunidades autónomas su intervención debería quizá reenviarlas al Defensor del Pueblo de esa comunidad autónoma, si en esa existe, y al revés, cuando se trata de un problema de naturaleza supraautonómica evidentemente los defensores del pueblo, cuando se les denuncia esta situación, deberían a su vez reenviárselas a usted. Esos puntos de conexión, esa especie de ordenación entre las competencias de unos y de otros es lo que está de alguna forma perturbando también el funcionamiento de estas instituciones, que son tan importantes en un momento en donde está declinando gravemente el sistema de derechos fundamentales y libertades públicas, consagrado por la propia Constitución española, ley tras ley. Hoy vamos a tener tres oportunidades de analizar en qué términos está declinando, a través de los debates de las enmiendas que vienen del Senado de dos importantes normas: una parte del Código Penal relativa a los delitos de terrorismo, que se ha desagregado —excentricidad donde las haya— del propio Código Penal, y la ley de seguridad ciudadana, sobre la cual me sorprende mucho que usted no haya podido percibir que la ley de seguridad ciudadana, mediante una sobredimensión del concepto de orden público y una desnaturalización absoluta del concepto de seguridad ciudadana, está limitando el contenido esencial de la práctica totalidad de los derechos fundamentales consagrados entre los artículos 14 a 29 de la Constitución.

En cuanto a los temas que usted está tratando a través de recomendaciones su actuación quizá está siendo —si me permite la expresión y no quiero ser ofensivo— débil o lábil. Incluso la Administración de Justicia es más beligerante que la institución que usted representa en determinados ámbitos que usted ha citado. Con relación a las cláusulas suelo y a los preferentistas ya en la Administración de Justicia el 90% de los pleitos referidos a las preferentes están siendo declarados fraudes o estafas, figuras delictivas con relevancia penal y que merecen además no solo la reparación de los afectados por estas maquinaciones financieras, sino que incluso se imponen las referidas sanciones o penas que pueden corresponder a verdaderos injustos penales; injustos penales que están siendo objeto también —como en tantas otras cosas en este contexto— de actuación mucho más beligerante que la suya por parte de la Administración de Justicia. De hecho se está produciendo un fenómeno curioso. La Administración de Justicia que nunca ha gozado en el Estado español en las estadísticas de un aprecio particularmente relevante por los ciudadanos, se está convirtiendo en la verdadera estructura de contrapoder mediante el afloramiento de causas de corrupción y la denuncia del derecho hipotecario, donde usted ha hecho una mención casi apologética de la ley de la segunda oportunidad. Es que hay que ir más allá y usted lo sabe, porque esto no sirve para solucionar un problema que está ubicado en la Ley Hipotecaria y en el Código Civil. La circunstancia que ha sido ya declarada —en este caso por el Tribunal de Luxemburgo, el Tribunal de la Unión Europea— ilegal es el mantenimiento de los deudores hipotecarios de la deuda viva para ellos, concerniendo o comprometiendo todos sus bienes presentes o futuros. Reflexiones de esta naturaleza y cómo corregirlas es lo que esperan los ciudadanos seguramente de una actuación mucho más beligerante que la que usted está glosando, y solo haciendo reflexiones apologéticas de algunos instrumentos legales que ni siquiera llegan a lo que la sentencia del Tribunal de Luxemburgo en materia de derecho hipotecario español ha decidido: que es la práctica ilegalidad de esta conversión sin límite, de esta conversión en *adscriptis* a la deuda de los ciudadanos que han tenido la desgracia de no poder afrontar una deuda de carácter hipotecario.

Se ha referido también a los servicios de urgencia y a la sobredimensión de los servicios de urgencia hospitalarios. ¿Cómo no se van a sobredimensionar los servicios de urgencia hospitalarios cuando, tras recientes reformas de nuestro sistema sanitario, para los extranjeros en situación irregular es el único procedimiento para acceder a la sanidad pública? Pues claro, pero denuncie la causa, no denuncie el efecto o la insuficiencia de medios en el sistema hospitalario. Denuncie que es por esta razón, que es el único sistema de acceso de los extranjeros en situación irregular para acceder a la sanidad. Proviene de algo dramático. Un país con dignidad, que cumpla con los requerimientos del artículo 9 de la Constitución y la garantía y el efecto motriz de las instituciones públicas para acabar con la desigualdad entre los ciudadanos, por lo menos tiene que acabar —si se considera democrático y digno— con el hambre, particularmente con el hambre en el ámbito infantil. Me alegro de sus invocaciones con respecto a la necesidad de mantener los comedores escolares abiertos a través de los procedimientos que sea para que por lo menos un niño pueda tener una comida decente o razonable al día. Pero fíjese el dramatismo de la situación que dimana de lo que estamos comentando.

Ha hablado también del incumplimiento de la Ley de Dependencia. Aquí hay recurrentes interpelaciones sobre el incumplimiento de la Ley de Dependencia, que todavía no ha conseguido ni siquiera calificar como dependientes, y por tanto perceptores de los derechos subjetivos previstos en esta ley, llamados de ciudadanía —concepto inexistente en el derecho pero que ha causado

gracia, por lo que se ve—, ni a los que tenían que haber sido calificados como dependientes en el primer año de vigencia tras la aprobación de la ley. Ni siquiera todos estos están calificados. Sea más beligerante, por favor, en la atención de estos problemas. Estamos hablando como institución de contrapoder de aquellas cuestiones que las administraciones, todas ellas, están gestionando mal o en las que actúan insuficientemente, y como son tantos los agujeros y los déficits democráticos, además con carácter creciente ley tras ley o real decreto-ley tras real decreto-ley, se le impone a usted una mayor beligerancia en sus actuaciones.

Paso a los problemas oncológicos y los problemas hepáticos. Se está refiriendo seguramente a la hepatitis C y a la falta de acuerdo de tratamiento para enfermos que están muriendo cada día. Usted tiene que ser más enérgica y exigir no solo a través de recomendaciones, tiene que estar en una posición permanente de lucha para combatir algo que está provocando lo que raya en el homicidio institucional, pues la falta de disponibilidad presupuestaria para atender a estos enfermos está provocando que muchos vayan muriendo día tras día.

En definitiva, este informe es mejor que el del año pasado, se lo tengo que reconocer, además no está desnaturalizado por reflexiones de naturaleza ideológica que no corresponden o para las que usted carece de legitimidad. Sin embargo, le falta lo que les ha faltado a otros anteriores: contundencia. Haga caso a Calderón, al que usted ha citado: si las quejas son razonables, atiéndalas, y no solo eso, haga todo lo posible para remover los problemas, normalmente normativos y de disponibilidad presupuestaria y económica, para resolverlos. Son problemas muy graves; todos los Estados democráticos tienen déficits, pero el Estado español empieza no ya a tener déficits, sino verdaderos agujeros negros.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Olabarriá.

Por Unión Progreso y Democracia, tiene la palabra el señor Martínez Gorriarán.

El señor **MARTÍNEZ GORRIARÁN**: Gracias, señor presidente.

Gracias también a la señora Becerril por la exposición que ha hecho de la memoria de sustitución. Yo también coincido en que es una memoria que tiene interesantes mejoras y le quiero agradecer la calidad de la información estadística que transmite, que permite hacerse una idea bastante exacta de las cuestiones de fondo de la situación del país. En este sentido creo que no son críticas que haya que dirigir ahora a su institución sino al funcionamiento generalizado de las instituciones, porque lo que este informe revela es lo que creo que se puede describir como un fallo generalizado de las administraciones públicas y las instituciones en España, también de la legislación que se hace en esta Cámara y de la acción de gobierno, y además señala un problema que aquí suele aparecer de forma recurrente pero al que quizás no le damos la suficiente importancia política que tiene en España, y me refiero a la tremenda inseguridad jurídica de la prolijidad y muchas veces deficiencia de las normas legales, que además son superabundantes, que tenemos en España y que crean en los ciudadanos sin duda alguna una sensación de indefensión completamente cierta. Vivimos en un país donde el acceso a derechos que están reconocidos en la legislación —incluso a derechos de tipo básico— se ve obstaculizado por toda una maraña de normas que en muchos casos terminan siendo objeto de quejas al Defensor del Pueblo, tras toda

una tramitación que no ha conseguido resolver las cuestiones. Por ejemplo, me parece bastante grave —y habla de un fallo generalizado, de un fracaso institucional— el hecho de que las quejas desde el punto de vista de las cuestiones que las motivan sean básicamente las mismas desde el año 2012, al menos desde el primer informe que yo tuve ocasión de debatir aquí. Es decir, siguen apareciendo los problemas derivados de la política de vivienda y sobre todo la legislación sobre vivienda errónea, los desahucios y todos los problemas que van asociados a esa legislación, que es muy lesiva y muy contraria a los intereses legítimos y a veces a los derechos básicos de las personas afectadas por problemas de deudas sobrevenidas. Es decir, el fracaso —se ha dicho también aquí, me uno a esa reflexión, la comparto al cien por cien— de toda la legislación, o mejor dicho, de la no legislación, de las trabas y de la conversión de lo que tenían que ser leyes claras, obligatorias y vinculantes para todos los interesados en simples recomendaciones, como el código de buenas prácticas que se aprobó aquí para la banca.

Otro ejemplo de los problemas de fondo que también tiene el país son las quejas sobre la aplicación de la Ley de Dependencia. Es un ejemplo bastante claro de por qué tenemos un Estado que en algunas cosas como esta casi merecería ser calificado de Estado fallido. Es decir, se hace una buena Ley de Dependencia, pero como no se financia porque la responsabilidad de su aplicación corresponde en una gran parte a las comunidades autónomas y la situación de las diferentes comunidades autónomas desde el punto de vista financiero y desde sus decisiones políticas es de lo más heterogéneo, en la práctica y a la hora de la verdad la Ley de Dependencia se convierte en una causa de frustración, porque en muchas comunidades autónomas sencillamente no se aplica o se aplica de una manera tan cicatera y tan retrasada que muchas de las personas que aspiran con derecho a beneficiarse de esa ley en realidad se quedan sin recibir las atenciones mínimas que la Ley de Dependencia plantea como un derecho prácticamente de carácter básico para las personas afectadas.

Otra cuestión que también centra las quejas de los ciudadanos tal y como nos transmite su informe es la pobreza. Me alegro de que haya insistido tanto en esta cuestión en su exposición porque el problema es sumamente grave. Es gravísimo que España sea un país que ha subido a los máximos ránkines de pobreza dentro de la Unión Europea, por encima de otros países —y lo digo siempre, creo que hay que recordarlo porque indica la pésima política de gestión de la crisis—, es decir, que tengamos más pobreza infantil que países que han tenido que ser rescatados enteros, no solo su sistema bancario como el caso de España, que también fue rescatada, sino como Grecia o Portugal, indica una ausencia de política social, un fracaso de las instituciones y un mal reparto de las competencias verdaderamente trágico en muchas ocasiones para la gente que lo sufre y desde luego para el futuro del país, como también hemos dicho muchas veces. Aquí yo no he oído al menos negaciones expresas por parte del Gobierno con respecto a que exista el problema de la pobreza, sino solamente una respuesta absolutamente insuficiente e ineficaz. Pero es que hay comunidades autónomas en España donde en sus asambleas parlamentarias se niega desde los gobiernos autonómicos que existan problemas de pobreza, de malnutrición infantil, de imposibilidad de consumos energéticos básicos, etcétera, y eso es grave. Es grave en un país donde, efectivamente, determinado segmento social ha sufrido un empobrecimiento en picado y lo que se le responde es que sus problemas son imaginarios. Lógicamente acaban recurriendo al Defensor del Pueblo. Y aquí se produce otra paradoja que dice mucho de los fallos de nuestro Estado. Según he visto en la memoria, la mayor parte de las quejas que le llegan al Defensor del Pueblo nacional

son consecuencia de malas actuaciones de administraciones autonómicas. Es normal, porque los problemas sobre los que esas administraciones autonómicas son competentes son precisamente los que causan las quejas, es decir, educación, dependencia, sanidad, vivienda, etcétera. Pero es que finalmente ocurre eso, la gente es ciudadana de un país donde las administraciones autonómicas tienen competencias que bien ejercen mal, están mal asumidas o están mal financiadas, y al final el pagano, el que queda frustrado en sus legítimas aspiraciones a vivir en un Estado decente, no digo ya en un Estado de bienestar de tipo nórdico, sino en un Estado decente, se encuentra con que nadie le da ninguna respuesta y esto acaba aquí.

De hecho, también es curioso algo que es recurrente en todas las quejas que ustedes incluyen en su memoria: la imposibilidad de las administraciones de Justicia para hacer caso con la velocidad y la seguridad jurídica requeridas a las reclamaciones de los ciudadanos. Pero esto no es porque la Administración de Justicia sencillamente funcione mal, es porque al haber sido troceada en diecisiete sistemas distintos y no haber un verdadero sistema judicial que funcione adecuadamente en España, la gente encuentra que el último recurso que tiene, que es la justicia, está abandonada y no tiene medios; es decir, los juzgados están infradotados, la Administración de Justicia no tiene los medios necesarios para hacer frente al aluvión de demandas que caen, por ejemplo, por la Ley Hipotecaria y otras de ese estilo. Y esa es una indefensión de los ciudadanos sumamente grave, porque estamos hablando una vez más de un servicio especial como es la Administración de Justicia pero que además es un poder del Estado. Entonces tenemos un poder del Estado abandonado por una decisión que a mí no me parece inocente sino que creo que es deliberada, que es una política de vamos a debilitar a la Administración de Justicia precisamente para reforzar el poder de los Ejecutivos al poder tomar decisiones que en la práctica no pueden ser corregidas por los contrapoderes y contrapesos de un Estado de derecho bien organizado. Esto es lo que está ocurriendo constantemente, esto es lo que vemos en el fondo de la memoria, una Administración de Justicia abandonada que no puede cumplir, por tanto, sus funciones y que además fue empeorada en su capacidad de respuesta por las disparatadas tasas judiciales que todavía siguen por ahí circulando y coleando y que han sido reducidas pero no del todo eliminadas porque siguen todavía afectando nada menos que a las pymes, por poner un ejemplo.

En fin, le quería decir a la defensora del pueblo, y con esto voy acabando, que también me ha parecido, como a algunos otros intervinientes, exagerada su satisfacción o alegría por lo de la ley de segunda oportunidad que el Gobierno ha anunciado. Esa ley fue presentada en esta tribuna en marzo de 2012, ya va para tres años. El Gobierno rechazó esa primera propuesta que hicimos nosotros y la de todos los grupos que después presentaron cosas análogas o distintas pero siempre con el mismo espíritu, y la que ha presentado el Gobierno es absolutamente insatisfactoria. Creo que no es función de la institución del Defensor del Pueblo alegrarse de que el Gobierno por fin reconozca que no había hecho absolutamente nada y que ahora va a hacer algo. Creo que tiene que ser algo bastante más crítico que un mero mecanismo de transmisión y de que reparte parabienes o recomendaciones o quejas a las diferentes instituciones. Hay un problema de fondo sumamente serio en España y se ve en todos estos informes de estos años. La crisis ha sacrificado a determinadas personas especialmente vulnerables, que son las que han pagado de una manera totalmente desproporcionada el costo de la crisis, y las instituciones no han sabido hacer un reparto más equitativo como es su obligación porque para eso existen. La consecuencia es que el Defensor del Pueblo, que es una institución que debería tener una

actuación mucho más puntual y mucho más dirigida a corregir concretamente fallos o abusos o quejas motivadas, se convierte en una especie de gran escaparate de lo que es el problema de fondo, que es el fracaso de las instituciones democráticas en España. Tenemos una democracia de pésima calidad, que ha creado problemas sumamente graves en cosas tan sensibles y básicas como el crecimiento de la pobreza infantil, teniendo recursos para que esa pobreza no exista.

También echo de menos, por ejemplo, que ustedes sean más críticos y, por tanto, transmitan mejor las inquietudes y problemas de la ciudadanía ante la extensión de los casos de corrupción y ante la falta de respuesta de los ayuntamientos a muchas peticiones absolutamente razonadas, lo cual indica un problema de escala, que ustedes también apuntan. Es algo verdaderamente increíble: se reconoce que los ayuntamientos en España en su mayoría son demasiado pequeños para responder incluso a las quejas de los vecinos. Pues algo habrá que hacer. No digo que lo hagan ustedes, es labor nuestra, pero quiero ponerlo sobre la mesa. Se reconoce que hay cantidad de competencias autonómicas que las administraciones autonómicas no ejercen o ejercen mal. Se reconoce que hay una fuente permanente de quejas sobre tres o cuatro cuestiones que en toda esta legislatura esta Cámara, debido a cómo ha actuado la mayoría parlamentaria, ha sido incapaz de resolver cuando podía haberlas resuelto.

Estos son los problemas de fondo, y los problemas de fondo no son una serie de quejas que sin duda existirían en cualquier otro caso y en cualquier otro país, es que hay causas sistemáticas que tienen que ver con la pésima calidad de nuestra, democracia que motivan lo que ya no son meras quejas, sino verdaderas protestas por indefensión, vulnerabilidad y abandono de la ciudadanía.

Muchas gracias. **(Aplausos).**

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Martínez Gorriarán.

Por el Grupo de La Izquierda Plural, tiene la palabra la señora García Álvarez.

La señora **GARCÍA ÁLVAREZ**: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo, una vez más abordamos un debate que, como ya dijimos en otras ocasiones, debería ser más amplio. La institución del Defensor del Pueblo ha de ser para la ciudadanía un recurso al que dirigirse y para ello debe dársele la importancia que a nuestro entender ha de tener.

Decíamos el año pasado, señora Becerril, señorías, que la ciudadanía estaba desencantada con las instituciones y mantener casi en el ostracismo debates como este no ayuda a mejorar la visión que los ciudadanos tienen al respecto. Tampoco ayuda mucho ser muy complaciente con algunas de las cuestiones que se traen a esta Cámara como la ley de segunda oportunidad que usted ha señalado, porque verá usted que la ley de segunda oportunidad —y le invito a que venga al debate— algunas veces es más una ley de segunda penalidad.

Señora defensora, en general debemos reconocerle a usted y a su equipo el trabajo realizado por haber conseguido poner al día el mismo y por los esfuerzos que han hecho en la transparencia, pero ayer como hoy considera usted que la situación económica que vive el país condiciona parte de las quejas y reclamaciones que llegan a su defensoría. Y ayer como hoy le volvemos a decir que la pobreza de nuestro país, los dos millones de niños y de niñas

que viven bajo el umbral de la misma lo están porque sus familias carecen de recursos y se encuentran al borde de la exclusión social. No lo están, señora defensora, únicamente por cuestiones económicas, hay una parte muy importante, y aquí también se le ha señalado, de responsabilidad política. Usted ha señalado ahora mismo y en su informe cuestiones como las rentas mínimas, la dependencia y el cumplimiento de ambas, pero yo le señalo una más, lo que ha hecho el Ayuntamiento de Madrid con viviendas de la Empresa Municipal de la Vivienda trasladándolas a otra empresa privada, que está subiendo los alquileres y desahuciendo a la gente de los municipios de Madrid de esas viviendas que en su momento fueron públicas. Por favor, recójalo también, señora defensora.

Señora defensora, señorías, modificar el artículo 135 de la Constitución supuso para los trabajadores y trabajadoras de este país la pérdida de derechos laborales y sociales. Condicionar el Estado del bienestar y los derechos conquistados con tanto esfuerzo al pago de una deuda gestada en la especulación es simplemente vergonzoso. Los dos grupos mayoritarios de esta Cámara fueron los responsables de poner nuestra educación, sanidad o dependencia a los pies de los buitres que sobrevuelan los mercados. Recortes sociales, tasas judiciales injustas, desahucios, copagos y un largo etcétera que ustedes recogen en su informe como preocupación y queja de los ciudadanos y ciudadanas, son más que meras preocupaciones y mucho más que meras quejas.

Señora Becerril, nos dice usted que les preocupa la situación de las urgencias hospitalarias, que a lo mejor sería necesaria una nueva especialidad médica al respecto. Nosotros le decimos que más que especialidad médica lo que es absolutamente urgente y necesario es tener más recursos humanos y técnicos, es decir, más inversión y menos recortes. Las decisiones políticas que se han tomado en materia sanitaria, copagos, privatización de servicios, la escasa o nula inversión pública tienen como consecuencia el descenso en la valoración de un sistema que fue de los mejores del mundo. Siguiendo en este campo, compartimos una vez más la preocupación que muestra la institución por la situación que viven los enfermos afectados por hepatitis C. Quiero decirles una cosa, señorías: estos enfermos no vienen protestando hace tres días, a raíz de los nuevos medicamentos; estos enfermos llevan protestando por la situación en la que se encuentran hace muchísimos años y no se les hacía el caso que afortunadamente ahora se les hace. Desde aquí mostramos una vez más nuestra solidaridad con los familiares y enfermos de hepatitis C, que pasadas las elecciones —han tenido esa decencia— han vuelto a encerrarse exigiendo su derecho a vivir dignamente. Por cierto, señora Becerril, ayer mismo en Comisión se volvió a rechazar una iniciativa destinada a que se tomaran medidas que acelerarían el proceso de dotar a los enfermos del medicamento que reclaman y que además tienen ya indicado.

Le preocupa, y a mi grupo también, la violencia que se ejerce contra la infancia, tanto dentro como fuera del ámbito familiar. De hecho así tuvo usted la oportunidad de demostrarlo en la comparecencia que tuvo en la subcomisión creada al efecto. Estará con mi grupo cuando manifestamos que hay otro tipo de violencia igualmente dañina sobre la que tenemos poder de actuación y que está directamente relacionada con las situaciones que viven los niños y las niñas cuando son desalojados de forma violenta de sus casas, sufren acoso en las escuelas o no pueden continuar sus estudios por problemas económicos, realidad también de hoy, señora Becerril.

Señora Becerril, vuelve usted a hablarnos de los problemas de malnutrición de los niños y las niñas. Estamos de acuerdo en la búsqueda de soluciones e incluso en que puedan ser satisfactorias las actuaciones que se han realizado en los diversos territorios, pero los problemas estructurales que provocan esta situación permanecen y, lo que es peor, crecen. Los últimos datos que nos proporcionan Cáritas e Intermón Oxfam así lo confirman.

Señora defensora, la pobreza energética es una realidad que ustedes señalan como problema serio para muchas familias; nosotros también. Mi grupo lo ha manifestado aquí, desde esta tribuna, en numerosas ocasiones y el grupo mayoritario, el grupo que apoya al Gobierno y el propio Gobierno se han encargado de rechazarlo una y otra vez. La pobreza energética es una realidad que sufren las familias y el Gobierno demuestra que no tiene intención alguna de solucionarlo.

Señorías, señora Becerril, la situación en Melilla sigue siendo preocupante, también en Ceuta. Las devoluciones en caliente son realidades que no gustan ni dentro ni fuera de nuestras fronteras. Los objetivos del milenio, aquellos por los que todos apostamos, son hoy azúcar diluido: diluido en los recortes, diluido en las actuaciones que están llevando a cabo, diluido en la falta de recursos para cooperación, diluido en políticas que podrían ser otras si se hubiera tenido voluntad política para que fueran otras.

Señora defensora, los estudiantes siguen teniendo problemas con el cobro de becas, tienen verdaderas dificultades para afrontar la subida de tasas y sufren los experimentos que el Ministerio de Educación realiza. El último, la modificación de grados y másteres, ha sacado a la calle a miles de estudiantes, sindicatos y docentes, a los que desde aquí queremos mostrar nuestra solidaridad porque creemos, señora defensora, que los experimentos en cualquier ámbito deben hacerse con gaseosa, pero no con seres humanos.

Termino una vez más con un tema en el que hace usted mucho hincapié en todos sus informes: las víctimas del terrorismo. Señora Becerril, lo primero que queremos manifestar es el respeto al Poder Judicial y a sus decisiones, que a nosotros en numerosas ocasiones no nos gustan, pero que debemos acatar porque son decisiones del Poder Judicial. No nos parece adecuado que se quiera intervenir en las mismas a través de mecanismos y subterfugios que, por mucho que a usted le plazcan, no son los correctos en un Estado de derecho. En segundo lugar, hay víctimas de otro tipo de violencias abominables, como la violencia machista, por poner un ejemplo, que no tienen el mismo tratamiento por parte de las administraciones. Y en último lugar, pero para nosotros no menos importante, están las víctimas de la dictadura franquista, esos miles de hombres y mujeres que siguen en las cunetas sin que los familiares sepan dónde se encuentran ni reciben ayuda alguna para su localización. Son ciudadanos y ciudadanas que fueron víctimas de un delito, el de la desaparición forzosa, que sigue cometiéndose en tanto no aparezcan los cadáveres, un delito cuya investigación debería abordar el Estado de oficio. Le insto, señora defensora, a que usted promueva precisamente que lo aborde. Es algo que no ocurre en ningún país, es algo incomprensible en un país que dice ser plenamente democrático en el siglo XXI.

Finalizo —ahora sí— solicitando su intervención, tal y como ha hecho en los centros penitenciarios, para evitar actos represivos en las calles que recuerdan otros tiempos y solo hace falta estar ante un televisor para comprobar lo que le estoy diciendo. Estamos en un Estado de

derecho y como tal debemos actuar. Las leyes mordaza, de las que ahora se va a hablar, no son el mejor reflejo de un Estado de derecho.

Recojo, para finalizar ya —esta vez de verdad, señor presidente—, su cita a Calderón: la queja es razonable. Las quejas que acabamos de proferir aquí son razonables; recójanlas, señora defensora del pueblo. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora García Álvarez.

Por el Grupo Catalán (Convergència i Unió), tiene la palabra la señora Sayós.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: Muchas gracias, señor presidente.

Antes de nada, en nombre del Grupo Parlamentario de Convergència i Unió, quiero dar nuestro más sentido pésame a las familias que han perdido a alguno de sus miembros en el accidente aéreo ocurrido anteayer. A veces damos mucho valor a ciertas cosas y en cambio no podemos controlar la vida. Y también quiero expresar nuestro más enérgico rechazo a los autores de esos tuits muy ofensivos, intolerables e indignantes, sin respeto alguno a las víctimas y a sus familias, cuyo contenido no tengo suficiente coraje para reproducir.

En consecuencia, queremos denunciarlos y esperamos que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado junto con *el cos dels Mossos d'Esquadra* de Cataluña actúen de forma contundente contra estas personas. La incitación al odio y a la xenofobia son delitos por buenos motivos. Nada de esto es libertad de expresión, ya que esta implica diálogo y ningún contenido de estos tuits puede considerarse libertad de expresión.

Dicho esto, señora defensora del pueblo, gracias a usted y a su equipo por su trabajo. Señorías, cero-cero. A simple vista podría parecer el resultado de un partido de fútbol, pero no lo es. Les voy a contar por qué. En primer lugar, como no podía ser de otra manera en lo que a la institución se refiere, debo felicitar a la defensora del pueblo y a todo su equipo por el trabajo realizado y por el que realizan. Se lo agradecí en la Comisión y también se lo agradezco en sesión plenaria. También agradezco que algunas de las peticiones que le hice el año pasado hayan sido recogidas este año. Debo insistirle a la defensora del pueblo en que la institución a la que representa debe ser lo más independiente y ecuánime posible. Por ello, desde Convergència i Unió reiteramos e instamos una vez más a la creación de un protocolo que evite la arbitrariedad y la subjetividad de la institución a la hora de ejercer sus actuaciones. Lo manifestamos el año pasado e insistimos una vez más este año.

En cuanto al presupuesto de 2014, en Comisión ya explicó el porqué de los pagos pendientes que constan en la ejecución del presupuesto, pero quiero hacerle una sugerencia en el capítulo primero. Es la siguiente: desarrollar la expresión «otro personal». Sé, nos consta y ha explicado hoy que ha puesto en marcha un nuevo servicio para consultar el estado de las quejas presentadas por los ciudadanos, incluso con acceso para personas con capacidades especiales. Lo celebro —ojalá el Gobierno hiciera lo mismo—, pero ante este comienzo hacia la transparencia pensamos que debería especificar la expresión «otro personal».

Entrando en materia, en 2014 la defensora del pueblo ha abierto 23.964 expedientes. De estos datos debemos señalar que han aumentado ligeramente los expedientes de actuación de oficio y lo celebramos, pero no se puede relajar, señora defensora. De los 23.186 expedientes de queja

solo 1.813 proceden de Cataluña. Suponemos que ello se debe a la buena actividad que desempeña el Síndic de Greuges de Catalunya y, por ello, le debo agradecer su trabajo y su coordinación común. Quiero destacar que durante el año 2014 se han abierto ochenta expedientes de oficio al Ministerio del Interior y esto no es menor. Un año más vemos que la Administración General del Estado ha recibido más recomendaciones que las administraciones autonómicas, así como también ha recibido más sugerencias y recordatorios de deberes legales. A modo de ejemplo, quiero destacar entre estos últimos un recordatorio del 28 de enero de 2014 formulado a la Secretaría de Estado de Justicia del Ministerio de Justicia sobre el deber que incumbe a los poderes públicos de auxiliar con carácter preferente y urgente al Defensor del Pueblo en sus actuaciones. Otro ejemplo: la gerencia territorial del Catastro de Segovia, perteneciente al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, consta como una de las administraciones entorpecedora para con la institución del Defensor del Pueblo. Es importante señalarlo. Cuando el Gobierno nos presenta sus reformas para las administraciones públicas y las propuestas del informe elaborado por la CORA es bueno saber que más de la mitad de todas las quejas que recibe la defensora del pueblo corresponden a cuestiones de su propia Administración. Es el primer cero.

Con respecto a la Administración de Justicia, continuamos teniendo el problema de las tasas judiciales durante 2014 por las cuales los ciudadanos han presentado quejas. La defensora del pueblo presentó recomendaciones al Ministerio de Justicia que aún no se han llevado a cabo. Este grupo parlamentario comparte plenamente el criterio de la defensora del pueblo al considerar que las tasas judiciales son extraordinariamente elevadas, pudiendo conllevar la vulneración del artículo 24 de la Constitución española. En mi intervención del año pasado ya puse de manifiesto las cuestiones de forma y de fondo para reprochar la imposición de estas tasas judiciales. Otro aspecto a tener en cuenta son las dilaciones de los procesos judiciales, generalmente debido a problemas estructurales, que conllevan el malestar de los ciudadanos y una mala imagen de la justicia. Así lo pone de manifiesto el informe de la defensora del pueblo.

Finalmente, en lo que respecta al derecho del menor a ser escuchado, se recomendó al Ministerio de Justicia la conveniencia de que se adaptase la legislación europea a las posiciones de Naciones Unidas en esta materia, pero el Gobierno aún no ha reaccionado.

Por otra parte, se ha hablado bastante de los centros penitenciarios, por lo que no voy a repetirme.

En cuanto a la ciudadanía y la seguridad pública, queremos poner de relieve las numerosas quejas que afectan a los mecanismos del voto por correo de las personas que residen en el extranjero, tanto los CERA como los CER, afectando negativamente a su derecho de sufragio, es decir, no poder votar. Consideramos que el Gobierno debe actuar y hacer uso de las nuevas tecnologías no solo para solicitar el voto sino también para ejercitarlo.

Con respecto a las becas, era sabido que el nuevo sistema de gestión, concesión y abono de becas aprobado por el Gobierno, consistente en la división de la ayuda en una cuantía fija y una cuantía variable, iba a provocar muchos problemas, especialmente con respecto a la cuantía variable. Pues bien, así ha sido, y se han presentado muchas quejas porque este sistema genera gran incertidumbre a los estudiantes sobre la cantidad total que van a recibir como ayuda.

En lo que se refiere a sanidad, según el informe de la defensora del pueblo se han recibido quejas de los ciudadanos por denegación de autorización para el uso especial de medicamentos en investi-

gación, por la aparición o no aprobación de nuevos medicamentos, especialmente para el tratamiento de enfermedades graves o raras, y por la dificultad al acceso de fármacos de última generación para la curación de la hepatitis C, pero muy especialmente las reiteradas denuncias del Real Decreto 16/2012 por las desigualdades que provoca. Este aspecto ya ha sido abordado por Convergència i Unió en múltiples ocasiones, es una demanda continuada. Por ello estamos de acuerdo con lo expuesto en el informe de la defensora y pedimos al Gobierno que acate sus recomendaciones.

También hay muchas quejas —no podría ser de otra manera— en materia de copago. Convergència i Unió ya viene diciendo desde hace tiempo que en el sistema de copago deberían crearse más tramos, y así lo recoge el mismo informe de la defensora. Reiteramos nuestra voluntad de pedir a la defensora una especial protección hacia las personas más vulnerables, como son las personas con discapacidad; a ver si de una vez por todas el Gobierno abandona definitivamente el discurso erróneo cuando dice que las personas con discapacidad están exentas de copago, porque en realidad no lo están.

En cuanto a la política social, hoy la defensora ya ha hecho una buena exposición respecto a la protección de menores, especialmente en menores en situación de malnutrición, y no es pequeña esta situación. Por eso Convergència i Unió insiste tanto en que el Gobierno también adopte medidas al respecto, pero querría resaltar dos aspectos más: primero, que los mayores defectos observados —dice el informe— son las demoras en la tramitación de las revisiones y la falta de accesibilidad de las personas con capacidades especiales y, segundo, es claro y notorio que el Gobierno no cumple con la Ley de la Dependencia. Lo que hace el Gobierno es trasladar toda la presión económica a las comunidades autónomas sin hacerse cargo de su parte de financiación, y ello no es de recibo porque a quien se perjudica es al ciudadano dependiente.

No puedo pasar por alto de ninguna de las maneras una injusta sentencia del Tribunal Constitucional de 5 marzo de 2015. El anterior defensor del pueblo, don Enrique Múgica, presentó en 2010 un recurso de inconstitucionalidad porque consideró que la Ley del Parlament de Catalunya, que regula la institución del Síndic de Greuges, invadía competencias del Estado. En concreto, y en primer lugar, las competencias en materia de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes asignadas al Síndic de Greuges no son de su competencia. En 2006 España rectificó el protocolo facultativo de la Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, y como el Tribunal Constitucional considera que dicho protocolo forma parte de la materia de relaciones internacionales, cuya competencia es estatal, en consecuencia considera que es competencia de la institución del Defensor del Pueblo y no del Síndic de Greuges. La sentencia limita las funciones del Síndic de Greuges a poder realizar entrevistas o a requerir la opinión del médico; y yo añado: ¡faltaría más! Esa es la interpretación misérrima que hace el Tribunal Constitucional con una lectura restrictiva del artículo 149.1.3.^a de la Constitución, y obvia lo realmente establecido en el artículo 17 del propio protocolo y su espíritu, y más cuando habla de delegación a entidades descentralizadas. Segundo, las competencias en materia de ámbito territorial del Síndic de Greuges con respecto a las competencias del Defensor del Pueblo. El Tribunal Constitucional solo se limita a invocar la sentencia emitida con respecto al Estatut de Autonomía de Catalunya de 2010, pero añade que, una vez depurado el artículo 78 del Estatut, la supervisión del Síndic de Greuges sobre la Administración local y los organismos vinculados a ella no es exclusiva, por lo que no excluye a la del Defensor del Pueblo, pues es competente para

supervisar cualquier Administración pública, ya sea estatal, autonómica o local. Curiosamente, en ningún caso la sentencia del Tribunal Constitucional habla de establecer convenios entre el Síndic de Greuges y el Defensor del Pueblo, tampoco habla del principio de subsidiariedad entre el Síndic de Greuges y el Defensor del Pueblo ni del principio de proximidad en favor del Síndic de Greuges, ni invoca el principio de autonomía. Curioso. Pero es más curioso que el Tribunal Constitucional, en su fundamento tercero, apele al principio de voluntariedad en referencia a la inclusión del principio de cooperación entre el artículo 78 del estatut y...

El señor **PRESIDENTE**: Señora Sayós, tiene usted que terminar.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: ... el artículo 78 de la Ley del Síndic de Greuges —termino—, de manera que la previsión de la cooperación en el estatuto o en las normas autonómicas no impone nada al Estado, que puede actuar con plena libertad. Una vez más, inseguridad jurídica.

Pues bien, el segundo cero va para el anterior defensor del pueblo y para el Tribunal Constitucional: cero-cero. Lamento esta sentencia, pero espero que la defensora del pueblo encuentre convenios de colaboración con el Síndic de Greuges, apelando ahora al principio de voluntariedad.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Sayós.

Por el Grupo Socialista, tiene la palabra doña Ángeles Álvarez.

La señora **ÁLVAREZ ÁLVAREZ**: En primer lugar, quisiera agradecer a la defensora del pueblo y a todo su equipo la gran labor que desarrollan y el informe que han presentado este año.

Toda reclamación busca respuesta y busca reparación, y el informe un año más nos indica que, en general, las administraciones han sido diligentes a la hora de ofrecer esa información que demanda la defensora del pueblo. Otra cosa es que muchas de las quejas encuentren respuestas que ni satisfagan ni reparen, y es sobre estas sobre las que quisiéramos llamar la atención, empezando por los asuntos relacionados con la Administración de Justicia. El informe señala, un año más, un gran número de quejas relacionadas con los asuntos de familia. La recomendación de la defensora de hacer un examen individualizado del régimen de visitas a cada menor afectado cuando exista imputación de violencia de género debe ser atendida con premura para evitar situaciones traumáticas. Los niños y las niñas, los 40 niños y niñas que fueron asesinados en esas circunstancias por sus progenitores entre 2008 y 2013 y la denuncia de Naciones Unidas a España en el caso de Ángela González han puesto de manifiesto la necesidad de especializar a quienes toman decisiones que afectan a la vida y desarrollo de esos menores. En la mayoría de esos asesinatos fueron prejuicios sexistas sobre paternidad los que hicieron posible respuestas inadecuadas que llevaron a desenlaces fatales, respuestas erróneas de la Administración que desalientan a todas las víctimas y, por supuesto, a toda la sociedad. La descripción de la situación material de los juzgados que hace el informe es alarmante. La insuficiencia de medios lleva a retrasos e irracionalidad en los señalamientos, y se traduce en disfunciones que ponen en cuestión la eficacia de la justicia, sin que, como era previsible, la recaudación de tasas haya tenido ningún impacto positivo en la reducción de los déficits materiales y el hacinamiento, que comporta falta de seguridad de los asuntos en los juzgados. La lectura del informe, por tanto, deja claro que la situación de la justicia ha empeorado. Respecto de las recomendaciones y las quejas en esta materia, hemos echado en falta que el

informe no relacione las dilaciones en los procedimientos con el hecho de que tengamos, por cada cien mil habitantes, la mitad de jueces que los países de nuestro entorno.

En el catálogo de quejas, señorías, las hay muy preocupantes. Se ha hecho referencia a las cuestiones relacionadas con los enfermos de hepatitis C; pero negar tratamiento médico a enfermos de hepatitis C internos en centros penitenciarios es una temeridad sanitaria. El Gobierno debe atender la recomendación de la defensora del pueblo que indica, primero, que se les trate, porque la vida de esos presos depende de esa decisión; y, después, que se discutan cuáles son los aspectos competenciales entre la Administración penitenciaria y la Administración sanitaria.

Uno de los aspectos más preocupantes es la referencia a lo que el informe ha denominado como falta de garantías de las resoluciones sancionadoras por parte de las delegaciones del Gobierno. Por cierto, la delegación de Madrid, con la señora Cifuentes a la cabeza, merece el premio a la represión de protestas vía sanción administrativa. ¿Qué respuestas obtienen estas recomendaciones del informe para que se respete la libertad de expresión y el derecho de reunión? El desprecio, con una reforma que cercena las libertades y dificulta la intervención de los jueces para dar garantías procesales. No hay un solo grupo en esta Cámara, a excepción del Grupo Popular, que tolere la embestida al artículo 21 de la Constitución que supone la tipificación como infracción administrativa de lo que ahora son faltas penales. Esas amplias facultades otorgadas a las delegaciones del Gobierno para limitar el ejercicio de derechos fundamentales será motivo de muchas quejas en los próximos informes, a menos que el conjunto de los grupos de esta Cámara, cuanto antes, cumplamos con nuestro compromiso de derogación. Es elogiable el esfuerzo de la institución por mejorar las condiciones de los presos españoles en el extranjero, así como su implicación para estar pendientes de la situación que se vive en el perímetro fronterizo de Ceuta y Melilla, donde cada día vemos intervenciones que vulneran los derechos humanos, falta de diligencia que impide el derecho de asistencia letrada y gestión del perímetro fronterizo con acciones de dudosa legalidad que contravienen, además, los convenios internacionales firmados por España. Esas violaciones reclaman algo más que la atención de la defensora del pueblo. Reclaman que el Gobierno actúe en la frontera, respetando y garantizando los derechos humanos.

¿Por qué el informe recoge quejas similares a las de años anteriores sobre los centros de internamiento de extranjeros? Sencillamente, porque las supuestas mejoras que venían de la mano del nuevo reglamento de funcionamiento, según el informe, no se aplican. Además, señorías, hace apenas quince días, el Tribunal Supremo anuló cuatro artículos del reglamento que regula el funcionamiento de los CIE; los dos primeros porque contradicen la Directiva Europea 2008/115; el artículo 21.3 porque es contrario a la Ley de Extranjería, que no permite un nuevo internamiento por cualquiera de las causas previstas en un mismo expediente de expulsión; y, finalmente, el artículo 55.2, en su párrafo primero, que permitía los registros personales, incluso con desnudo integral, porque excede de la propia Ley de Extranjería y de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Por lo tanto, es necesario responder y repensar la viabilidad de este modelo de centros buscando regulaciones de la convivencia que incorpore la intervención social.

Nos han preocupado, especialmente, las quejas relacionadas con las becas. Las becas deberían llevar al Gobierno a replantearse —como recomienda el informe— el actual sistema de pagos en dos tiempos. El sistema es un obstáculo que se ensaña con quien no tiene recursos aunque tenga capacidades. Estamos hablando de familias obligadas a solicitar préstamos; o peor aún,

obligadas a tomar la terrible decisión de que sus hijos abandonen los estudios porque los ingresos de las becas a familias que no pueden acceder a crédito se realizan con retraso, muy avanzado ya el curso. En materia educativa, por lo tanto, las quejas relacionadas con estas cuestiones lo que ponen en evidencia es que tenemos malas leyes y malos procedimientos, que no solamente generan injusticia y desigualdad, sino que, además, están derrochando talento.

Se ha hablado en la tribuna de dependencia. En materia de dependencia, los obstáculos son en realidad un entramado que se está convirtiendo en una auténtica estratagema para retrasar pagos e impedir el acceso definitivo a las prestaciones, y a eso se suma el impago de las rentas mínimas de inserción y la falta de atención a la desnutrición infantil, que resulta bochornosa. Administraciones —fíjense bien, señorías— como las de la Comunidad de Madrid, Valencia y Murcia han quedado señaladas en el informe por concentrar la mayoría de quejas por el impago de prestaciones llamadas a evitar precisamente que se instalen bolsas de miseria en este país. No estaría de más que el informe fuese más incisivo a la hora de manifestar que, a pesar de que el desmantelamiento de la intervención social no se supla con una ayuda puntual o paliativa, estas terminan siendo necesarias y por eso es especialmente injusto que tengamos administraciones incapaces de gestionar y prever crédito suficiente porque esa falta de previsión castiga a quien es más vulnerable.

Otra cuestión motivo de quejas justificadas ha sido el peaje de respaldo, la sustitución de contadores, la facturación eléctrica y la fractura hidráulica, que está generando inquietud en muchos pueblos de España. Cabe felicitar a la contundencia del informe para que la energía solar no sea sometida a cánones, y a esa recomendación el Gobierno debería darle una respuesta política y no recurrir a argucias para mantener vivo un impuesto al autoconsumo eléctrico, que no es bueno para los ciudadanos, no es bueno para la economía, tampoco es bueno para el empleo y por supuesto no es bueno para el medio ambiente. Sencillamente, no es bueno.

Un año más el acceso a la vivienda digna destaca a lo largo del informe y es preciso agradecer lo completo de la información. Se denuncian dos situaciones especialmente graves: la venta de viviendas de alquiler de titularidad pública del Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid a fondos especulativos y los embargos de vivienda familiar habitual y única por deudas de escasa cuantía a la Seguridad Social. Esas prácticas agravan la situación personal y social para el acceso a la vivienda porque, en el primer caso, suponen una malversación de caudales públicos, como ya ha anunciado vía querrela el Partido Socialista de Madrid, y, en el segundo, porque no resulta proporcionado un embargo por deudas de escasa cuantía cuando genera una necesidad que es obligado atender a través del sistema de servicios sociales.

Para ir terminando, efectivamente no es asunto de este informe el conocido como Decreto-ley de segunda oportunidad, al que han hecho referencia todos los intervinientes hasta el momento, porque la defensora y el Grupo Popular en la pasada Comisión celebraron —y hoy mismo ha vuelto a hacerlo— una norma de dudosa eficacia y, por tanto —insisto, aunque no sea motivo del análisis de este informe—, quisiera matizar algunas cuestiones. El desarrollo del decreto ha dejado claro que no hay segunda oportunidad, no evita la pérdida de la vivienda, no aumenta los mínimos inembargables actualmente, no incluye a los fiadores avalistas, no hay dación en pago, no hay eliminación de las cláusulas suelo —el 99% de los afectados tendrá que continuar con los trámites judiciales—, no corrige los requisitos excesivos y acumulativos del código de buenas

prácticas y la mayoría de los autónomos que tienen contraídas deudas con la Seguridad Social y la Agencia Tributaria no podrán beneficiarse...

El señor **PRESIDENTE**: Señora Álvarez, tiene que ir acabando.

La señora **ÁLVAREZ ÁLVAREZ**: Voy terminando, presidente.

No podrán beneficiarse al estar ambas exoneradas de quitas y moratorias. Por tanto, quizá ha habido una valoración precipitada y la supuesta oportunidad no evite que la institución del Defensor del Pueblo acumule en los próximos informes las quejas de un fracaso político.

Termino, señorías. Este informe recoge recomendaciones vitales para el Estado de derecho que han sido desestimadas por el Gobierno. Nosotros creemos que es necesario dar mayor grado de satisfacción a las recomendaciones del informe y queremos pedir a la defensora del pueblo que siga siendo incisiva en la disección del funcionamiento de los servicios y las políticas públicas, que no dude en ser contundente en la defensa de los intereses de los ciudadanos, que rehúya de buscar exculpaciones y que juegue con autonomía y con autoridad el papel que los ciudadanos le reclaman. En esa tarea tiene todo el apoyo del Grupo Socialista.

Por último, usted ha hecho referencias literarias. Yo le voy a hacer una filosófica: todo llanto es una queja, el llanto predice la queja, pero toda queja es también una acusación.

Muchas gracias. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Álvarez.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra el señor Bertomeu.

El señor **BERTOMEU BERTOMEU**: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo, tal como ya manifesté en la Comisión del pasado día 10 del presente, desde el Grupo Parlamentario Popular la felicitamos a usted y a sus adjuntos segunda y primero, al igual que al resto del equipo, funcionarios y personal de la institución, por el cumplimiento de su compromiso adquirido en la toma de posesión con la presentación, dentro del primer trimestre del año, del informe correspondiente al ejercicio anterior. Valoramos muy positivamente los cambios referentes a la forma de dirigirse a las administraciones y a los ciudadanos, logrando una mayor proximidad y eficacia. La puesta en marcha del portal de transparencia ha facilitado conocer todas las actividades que llevan a cabo desde la institución del Defensor del Pueblo. El que por primera vez se pueda tener conocimiento de los tiempos medios con que el Defensor del Pueblo responde a las administraciones y a los ciudadanos demuestra el interés en resolver los problemas dentro del plazo reglamentario al que el ciudadano pueda tener derecho.

Las quejas presentadas durante el pasado año prácticamente vienen a ser las mismas que en 2013. Lo que sí es significativo es el número de actuaciones de oficio, con un aumento del 41%, que junto a las recomendaciones, que también aumentan el 97,4%, justifica el esfuerzo realizado por la institución del Defensor del Pueblo. Este esfuerzo llevado a cabo no ha sido en ningún caso por un aumento presupuestario, sino todo lo contrario. Durante su mandato el presupuesto de la institución del Defensor del Pueblo ha tenido una baja aproximada al 8%, una baja que, como usted nos indica, se corresponde al esfuerzo que también han hecho todos los ciudadanos y la mayoría de las administraciones públicas debido a las circunstancias que hemos tenido que sufrir en los últimos

años. Según se desprende de la memoria, manifiestan que 217 de sus recomendaciones han sido admitidas, otras 166 ya están pendientes de respuesta y el resto, o sea, 84, han sido rechazadas.

Entre las recomendaciones aceptadas se encuentran las relacionadas con las víctimas del terrorismo o la reforma fiscal en lo referente a la eliminación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana para los casos de dación en pago. Nos manifiesta su reiterada recomendación para establecer un procedimiento de insolvencia independiente o la Ley de Segunda Oportunidad. Tal como le manifesté en la Comisión el pasado día 10, en esta Cámara se aprobó el decreto de segunda oportunidad, el cual mejorará la calidad de vida de las familias. Esto ha sido posible porque las reformas llevadas a cabo durante los tres últimos años han permitido que la situación actual haya mejorado y podamos hacer llegar este crecimiento a las familias. Por otra parte, el Grupo Parlamentario Popular es partidario del trámite como proyecto de ley de segunda oportunidad, con el fin de que no se vuelvan a reproducir los errores del pasado. Esta ley tendrá un triple efecto. Uno, el saneamiento de la economía. Ofrece una segunda oportunidad no solo a los ciudadanos, sino también a las empresas lastradas por sus deudas, y amplía la protección social a los colectivos más vulnerables. Es importante asimismo la ampliación del código de buenas prácticas, que ha permitido 12.000 reestructuraciones —cancelar 12.000 lanzamientos— y 3.500 daciones en pago hasta ahora, de forma que prácticamente se dobla el número de unidades familiares que podrán beneficiarse. También lo es la suspensión de desahucios sobre viviendas, el no lanzamiento en principio hasta el año 2017.

Nos indican igualmente en su informe que han sido aceptadas recomendaciones sobre iniciativas destinadas a conseguir un mejor conocimiento en los foros internacionales del daño causado por el terrorismo. Como usted manifiesta, señora defensora, ni podemos ni debemos olvidar los actos terroristas cometidos por la organización ETA. Diversas medidas se han llevado a cabo en la presente legislatura en reconocimiento y apoyo a las víctimas del terrorismo. Con el fin de preservar la memoria de las víctimas y construir el relato de la verdad, se ha creado el Centro Memorial para las Víctimas del Terrorismo en Vitoria, que tiene carácter nacional y cuyos objetivos son preservar y difundir los valores democráticos y éticos que encarnan las víctimas, construir la memoria, deslegitimar el terrorismo y concienciar al conjunto de la población para la defensa de la libertad, los derechos humanos y contra el terrorismo. Como siempre el Grupo Parlamentario Popular ha estado, está y estará siempre junto a las víctimas, quienes constituyen para este partido un auténtico referente ético y moral en la lucha por la libertad y la democracia.

Entre las quejas están las relacionadas con la dilación en materia de justicia. Como usted manifestó, la carga de trabajo y los instrumentos de los que la Administración de Justicia dispone podrían ser las posibles causas. Los actuales sistemas electrónicos usados no facilitan la labor, sino todo lo contrario. Por ello, el Ministerio de Justicia ha presentado el calendario de medidas con las que se propone llegar al objetivo de una justicia sin papeles en enero de 2016. La introducción de nuevas tecnologías en la Administración de Justicia pondrá en marcha una batería de medidas que podrían conducir a la definitiva modernización de la justicia; que a principios de 2016 desaparezca el papel de los juzgados será una medida que se hará realidad, estableciendo la obligatoriedad de la comunicación electrónica entre los colectivos jurídicos y las sedes judiciales.

Otra de las medidas que será introducida en los próximos meses será la nueva sede judicial electrónica, a través de la cual cualquier persona inmersa en un proceso judicial podrá tener co-

nocimiento de cómo van sus trámites con la justicia. También nos indican en su informe las quejas de 857 ciudadanos, que expresan al Defensor del Pueblo su insatisfacción ante decisiones judiciales concretas. Las quejas dan a conocer las preocupaciones, en este caso, sobre los procesos de familia en los que hay menores afectados y que han hecho tomar la decisión al Defensor del Pueblo de elaborar el estudio denominado *La escucha y el interés superior del menor*. Como ya indiqué, las Cortes Generales están tramitando el proyecto de ley orgánica de modificación del sistema de protección de la infancia y la adolescencia. Esta reforma que incluye recomendaciones del Defensor del Pueblo modifica hasta doce leyes, entre ellas, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor. Uno de los principales objetivos es disponer de un nuevo marco de derechos y deberes y la especial atención a los menores más vulnerables. Por primera vez se fijan los deberes de los menores en el ámbito familiar, escolar y social. Se deja de considerarlos como sujetos pasivos y se establece una mayor protección a los menores más vulnerables, a los que se reconoce expresamente su derecho a la sanidad, la educación y los servicios sociales. Asimismo, las leyes inciden en una mayor participación de los menores, a través del derecho a que sean oídos y escuchados.

Otro de los objetivos es que se definen en una norma estatal las situaciones de riesgo y desamparo, se agilizan los procedimientos de acogimiento y adopción. Con las reformas se van a primar soluciones a las familias, frente a las residenciales. Se establecen tres tipos de acogimiento: de urgencia, temporal y permanente. Por otra parte, se regulan por primera vez los centros de protección para menores con problemas de conducta. La adopción abierta es otra novedad, para que el menor en adopción tenga la posibilidad de mantener algún tipo de contacto con miembros de su familia biológica. El tercer objetivo es el refuerzo de la lucha contra la violencia hacia los menores, ya que por primera vez se reconoce a los menores como víctimas de la violencia de género. Se va a reforzar la protección frente a los delitos como los abusos sexuales.

De las recomendaciones formuladas al Ministerio de Sanidad con referencia a la aportación de los usuarios en el copago de medicamentos, el ministerio al igual que eliminó los copagos de transporte y otros, planteará a las comunidades autónomas suprimir el de los hospitales. De este modo no se exigirá a los pacientes que aporten nada por los medicamentos que se les dispensan en los hospitales. Una de las prioridades del Partido Popular ha sido garantizar el acceso de los españoles a la mejor sanidad posible. Gracias a las reformas, aproximadamente un millón de personas en paro y sus familias por primera vez no pagan sus medicinas. Con referencia a la hepatitis C, España se convierte en el primer país del mundo en garantizar el tratamiento con los nuevos medicamentos y se verán beneficiados alrededor de 52.000 pacientes.

En servicios sociales el ministerio va a reforzar el apoyo integral a la familia y la paternidad. Para ello ya han entrado en vigor medidas como la reforma fiscal, cuyas ayudas ya han solicitado más de 27.000 familias durante los primeros quince días de vigencia. Como ustedes conocen, en los Presupuestos Generales del Estado para 2015 se multiplican las ayudas para atender a las familias con hijos a cargo en situación de pobreza. No obstante, somos conscientes de que deben intensificar aún más los esfuerzos para ayudar a estas familias. Debemos recordar que España fue el país de la OCDE en el que más creció la desigualdad entre 2007 y 2011, al igual que la pobreza que creció a mayor velocidad que en la Unión Europea. El riesgo de pobreza y de exclusión social aumentó un 13% en la última legislatura socialista, cinco veces más que en la Unión Europea, al

igual que la pobreza infantil creció en esta época tres veces más rápido que en la Unión Europea. Esos datos, según el Instituto Nacional de Estadística, manifiestan que los dos indicadores más importantes que utilizan en Europa para medir la desigualdad social —la ratio 80/20 y el coeficiente de Gini— se reducen por primera vez en los últimos cuatro años. El Gobierno ha hecho reformas estructurales para garantizar una mayor protección social y unos servicios públicos de calidad. La principal apuesta de este objetivo ha sido el empleo, como política fundamental contra la pobreza. La prioridad es la lucha contra la pobreza infantil. En 2014 se destinó a las comunidades autónomas un fondo de 17,4 millones de euros para luchar contra la pobreza infantil.

Agradecemos sus manifestaciones referentes al correcto comportamiento de las fuerzas de seguridad y de los funcionarios en los centros de privación de libertad, los cuales cumplen con la legalidad y con los convenios en materia de derechos humanos, y compartimos su opinión de que hay acusaciones hacia los centros de internamiento y los funcionarios que responden a unas estrategias de la banda terrorista ETA.

Otro de los asuntos que nos plantea son las prestaciones para personas con dependencia, tema muy importante en el cual el Gobierno ha dado viabilidad al sistema con una serie de reformas. Actualmente hay más beneficiarios con derecho a prestación, menos listas de espera y más servicios profesionales. En relación con la violencia de género, respecto a las visitas a los menores de los padres acusados de maltrato, saben que el Gobierno no escatima esfuerzos en este tema. Una muestra de ello la tenemos en los presupuestos de 2015, con un aumento del 6,86% de la cuantía destinada a luchar contra la violencia de género. Se multiplica por tres la cuantía destinada a la sensibilización y se crea por primera vez una partida de un millón de euros para planes personalizados. Por otra parte la modificación del proyecto de ley orgánica del Código Penal, que se debatirá hoy mismo en esta Cámara y que entra en vigor próximamente, mejorará la respuesta penal en la que se establece expresamente la posibilidad de que la libertad vigilada pueda ser utilizada para prevenir la peligrosidad en delitos contra la violencia de género, mejorando al mismo tiempo la regulación del delito de trata de seres humanos y el de prostitución forzada.

Señora defensora del pueblo, gracias por su informe de 2014. Como siempre el Grupo Parlamentario Popular lo valora muy positivamente, tendremos en cuenta sus recomendaciones y esperamos que continúe con este intenso trabajo tan positivo para los ciudadanos.

Gracias, señor presidente. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Bertomeu.

SENADO

Sesión plenaria de 15 de abril de 2015

Debate sobre el informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2014

(Diario de Sesiones del Senado. X Legislatura, núm. 151)

INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 2014

El señor **PRESIDENTE**: Para exponer un resumen del informe, tiene la palabra la excelentísima señora defensora del pueblo.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señor presidente, señorías, presento en nombre de la institución del Defensor del Pueblo el informe correspondiente al ejercicio 2014, que días atrás fue presentado en el Congreso de los Diputados.

Comenzaré por agradecer a la comisión mixta, de la que forman parte algunas de sus señorías, el interés que han mostrado a lo largo de todas las reuniones de la comisión por los asuntos que hemos trasladado a la misma, de los que hemos dado cuenta de nuestros informes, de nuestros trabajos, así como las sugerencias, recomendaciones y propuestas que hemos recibido en muchas ocasiones por parte de esta comisión mixta. Yo creo que ha sido un trabajo interesante, el presidente y la Mesa de la Comisión han tenido a bien reunirla en bastantes ocasiones y eso nos ha permitido cambiar impresiones, que sus señorías hayan hecho alegaciones y aportaciones a nuestro trabajo y a nosotros explicarnos de la mejor manera posible. Agradezco, pues, a sus señorías el trabajo que han realizado hacia el Defensor.

El objetivo del informe y, por tanto, el objetivo del ejercicio porque se refleja en el informe del año 2014 ha sido, entre otros, el dotar a la institución de mayor eficacia para responder mejor, para atender mejor a los ciudadanos que se dirigen a nosotros; tener mayor número de iniciativas por nuestra parte a raíz de las cuestiones que hemos observado o que los ciudadanos nos han hecho llegar; dotar a los instrumentos y a los medios del Defensor de mayor agilidad y más facilidad para que los ciudadanos se dirijan a nosotros e, incluso, hacerlo de manera que personas con alguna discapacidad tengan acceso con facilidad por distintos medios —medios más tradicionales pero también más nuevos, medios informáticos— a las páginas del Defensor, a las quejas o a lo que ha dicho la institución en determinadas ocasiones.

Todo ello está relacionado con la transparencia. Yo pienso que la transparencia no consiste solo en dar unos datos —que debemos dar— sobre nuestras actuaciones, nuestros contratos, los salarios o los viajes, no solamente es eso, que es básico y fundamental, sino que, además, la transparencia debe ser el responder a los ciudadanos cuando formulan una pregunta o quieren saber algo, la transparencia debe proporcionarles respuesta inmediata o decirles: Ahora no puedo pero más adelante se lo daré en estos términos. Por eso también ha sido parte de nuestro

trabajo y de nuestro esfuerzo ampliar ese campo de la transparencia y dar unas respuestas lo antes posible, claras, suficientes y en tiempos razonables.

En nuestra página web hemos puesto los tiempos medios, los tiempos en que nosotros tardamos en responder a un ciudadano, y también hemos puesto los tiempos medios en que las administraciones nos responden. Esto nos obliga a la institución, naturalmente, pero como comenté en alguna ocasión ante sus señorías, también fuerza a las administraciones a ser lo más rápidas posible en sus respuestas porque sus días van a estar contados, mejor dicho señalados también en la página web.

El número de quejas que hemos recibido a lo largo del año 2014 ha sido bastante similar al anterior, 2013: han sido 23.186 quejas. Además de las quejas hay otro tipo de actuaciones que ahora resumiré ante sus señorías.

De entre las quejas recibidas destacan por su número, también en muchos casos por su importancia, las relacionadas con las rentas mínimas, los asuntos relacionados con la dependencia y con las personas con discapacidad. Cuando hablamos de discapacidad nos referimos muchas veces a problemas de carácter urbanístico y arquitectónico; son todavía innumerables los edificios públicos y, desde luego, el número de viviendas particulares que carecen de las más mínimas facilidades para personas con discapacidad. Sus señorías habrán visto el otro día en algún medio de comunicación el caso de una madre que tiene que bajar tres pisos llevando sobre sus espaldas, sobre sus hombros a un hijo mayor ya, con una gran discapacidad. Esta es una cuestión con la que seguro que sus señorías serán sensibles porque muchos son alcaldes, han sido alcaldes y tienen una vinculación muy grande con las ciudades; los ayuntamientos deberían hacer un esfuerzo para que en poco tiempo esto deje de ser un problema. Incluso me permito decir que en aquellos edificios que son bienes de interés cultural -y les habla una persona que ha tenido responsabilidades en ese campo-, por encima del interés cultural está la accesibilidad, y eso hay que hacerlo compatible y hay que hacer lo que sea menester, como se suele decir, para que eso deje de ser un problema en poco tiempo.

Otras cuestiones objeto de queja en un número importante son los impuestos sobre bienes inmuebles, materia que también conocen bien sus señorías. Hay una queja de carácter general de muchos ciudadanos, de muchos municipios, municipios que han recalificado terrenos, los han declarado urbanizables, no se ha procedido a la urbanización, se ha paralizado por circunstancias económicas y, sin embargo, los contribuyentes tienen que hacer frente a un IBI de un terreno calificado como urbanizable y la urbanización no se sabe cuándo se hará. Asimismo —y yo espero que en próximas comparecencias podamos decir que esto sí ha mejorado—, los retrasos de la Administración de Justicia, que también conocen sus señorías.

Como consecuencia en gran parte de lo que nos trasladaron los senadores y senadoras y diputadas y diputados de la comisión, hemos incrementado las actuaciones de oficio, nuestras actuaciones propias, y hemos pasado de 347 en 2013 a 487 en 2014.

¿Cuáles han sido los temas? Los alumnos con discapacidad, los problemas de inserción, lograr la inserción de estos alumnos, así como el tratamiento de enfermedades hepáticas y oncológicas. Respecto a los nuevos tratamientos para las enfermedades hepáticas, estamos viendo que en estas fechas están recibiendo o van a recibir la medicación necesaria. Nosotros nos

alegramos mucho de ello, son muchas las personas que están sufriendo y que están esperando recibir esos tratamientos.

También hemos tenido actuaciones relacionadas con un asunto que conocen ustedes, las cláusulas suelo. Hemos tenido quejas y a nosotros nos han parecido abusivas muchas de estas cláusulas, porque los que firmaban una hipoteca no conocían que esas cláusulas eran fijas, que no iban a ser modificables aunque bajara el precio del dinero, el euríbor. Pero en 2013 se dictó una sentencia y junto con el código de buenas prácticas y la recomendación del Gobierno —que no es mandato imperativo, es instar a las entidades bancarias a que tengan en cuenta esta cuestión— esperamos que mejore la situación y sean muchas las personas que puedan beneficiarse o no verse gravadas por estas cláusulas suelo, cuyo alcance desconocían.

Las recomendaciones a distintas administraciones también han aumentado, hemos llegado a 467, es un aumento considerable, y están relacionadas con vivienda. En el proyecto de ley de reforma fiscal propusimos que se mantuvieran los coeficientes de abatimiento, que evitaban ligeramente que las viviendas compradas en el pasado se vieran impelidas a un alza fiscal extraordinaria si eran vendidas; se han mantenido estos coeficientes de abatimiento, lo cual modera el precio y, por tanto, las plusvalías a la hora de su venta. Y también hemos solicitado en varias ocasiones que el Fondo Social de Viviendas se ampliara, de manera que llegase a más personas, a más familias en diversas situaciones. Se nos ha dicho por parte de la Administración y del Gobierno que se va a hacer, de modo que estamos esperando para ver cómo se concreta esa ampliación del fondo.

Recordarán sus señorías actuaciones nuestras en relación con la nutrición infantil, sobre todo a lo largo de los meses de verano cuando los centros escolares están cerrados, y nuestra solicitud de que se atienda a los menores aun cuando el centro no esté en período lectivo, porque nos parecen que son muchas las familias que no pueden verse privadas de los comedores durante dos meses largos de verano. Así se lo hemos recomendado a las comunidades y a los ayuntamientos, en general, la inmensa mayoría, han sido sensibles y han adoptado las medidas necesarias para paliar estos déficits en las vacaciones.

También hemos formulado alegaciones y recomendaciones sobre un proyecto de ley que acaba de salir del Senado y ha vuelto al Congreso, que es el del estatuto de las víctimas. Tras muchas reuniones que hemos mantenido a lo largo de estos años con las víctimas y con cierto conocimiento de algunos de sus problemas, lo que hemos pedido, entre otras cosas, es que puedan participar en el procedimiento penitenciario, es decir, que se las oiga, si así lo desean las asociaciones o las víctimas, que se las pueda escuchar; que se las pueda enviar un mensaje diciendo: se va a hacer lo siguiente, se ha tomado tal resolución, y que se escuche a la familia o a la víctima antes de dar un paso en la ejecución penitenciaria.

Por otra parte, hemos insistido en facilitar la presencia de víctimas y de colectivos de víctimas en los organismos internacionales, que puedan tener ocasión de expresarse, de explicar lo que ha sucedido durante décadas, cuáles fueron los hechos, lo que han sufrido y quiénes son las víctimas y quiénes son o han sido los verdugos. Porque son varios los organismos internacionales que no tienen verdadero conocimiento de estos hechos y cuando les hablamos de ellos nos escuchan con mucho interés, pero es algo relativamente desconocido para ellos. A nosotros nos

parece que seguramente desde el Ministerio de Exteriores se podría facilitar esa presencia en determinados momentos para que se sepa la realidad, lo que han sido décadas y décadas, lo que ha producido el terrorismo en España, el dolor que ha dejado y sobre todo que se sepa quiénes son las víctimas y quiénes fueron los verdugos. **(Aplausos).**

De las actuaciones más destacadas que han tenido consecuencias positivas o favorables tras nuestra actuación voy a destacar tres: la ley de segunda oportunidad, que en este momento está en la Comisión de Economía del Congreso de los Diputados —sus señorías tendrán ocasión de trabajar sobre ella—. A nosotros nos parece que esta ley de segunda oportunidad —como su nombre dice, está muy claro lo que se propone— abre una vía nueva, una vía que en otros países de la Unión Europea estaba ya en marcha para familias y personas sobreindeudadas y que por determinadas circunstancias que se pueden concretar no iban a poder hacer frente a la deuda por muchos esfuerzos que hicieran e incluso en el caso de que vendieran el patrimonio que tuvieran. Es una vía nueva, como decía, que se extiende al campo judicial y también al campo extrajudicial, una vía extrajudicial que no tiene coste, que se puede hacer mediante mediador o notario y que permite aplazar la deuda, hacer una quita, rebajar la deuda y al final abrir un horizonte a esa persona o a esa familia para que pueda emprender otra vez, como decimos habitualmente, volver a empezar sin estar condenada de por vida por hechos pasados que le acaecieron.

A lo largo del procedimiento legislativo podrá mejorarse y quizá sus señorías puedan tener en consideración algunos aspectos relacionados con los autónomos, que creo que no están absolutamente incluidos en la ley, pero seguro que esta será objeto de reflexión por parte de sus señorías.

La misma ley contempla la ampliación del código de buenas prácticas bancarias, cuestión también interesante, y nuestra valoración en principio es positiva, si bien tendremos que fijarnos muy bien en cómo se desarrolla. La aplicación de este código facilita también poder hacer frente a los problemas de familias o personas que suscribieron una hipoteca pero de buena fe no pueden hacer frente a sus costes y tienen la amenaza sobre sí de ser lanzadas de sus domicilios. El código amplía la suspensión de los lanzamientos hasta el año 2017 y amplía también el número de familias que van a poder tranquilizarse porque no van a sufrir de inmediato un lanzamiento. Esto también será motivo de estudio por parte de sus señorías, para nosotros es algo fundamental, lo viene siendo desde tiempo atrás porque en los años 2012 y 2013 ya hicimos trabajos sobre los desahucios, crisis económica e insolvencia personal, etcétera. Pero tenemos que ir terminando con este problema porque los desahucios por motivos económicos con razones suficientes tienen que acabarse, tienen que terminarse, tienen que ser casos absolutamente extraordinarios. No es posible que haya familias que se vean amenazadas por impago y que en unos meses tengan que abandonar la casa, que es, como hemos dicho y yo repito, el bien material más importante que una familia tiene. La dación en pago puede ser el último recurso, pero la dación en pago para cualquiera es una tragedia, es una tragedia porque se queda uno desprovisto del bien material más importante que uno tiene. **(Aplausos).**

La atención a los presos con hepatitis C que ha anunciado el ministro de Asuntos Sociales parece una decisión interesante y acertada y nos alegramos, porque lo observábamos nosotros en las visitas a los centros penitenciarios. Nos parece muy bien que se ponga de inmediato esta medida, igual que la atención sanitaria a inmigrantes en centros de salud. Había que hacerlo y se ha hecho. Nos alegramos.

Hemos terminado a finales de año, comienzos de 2015, un estudio hecho con todos los defensores autonómicos sobre las urgencias hospitalarias; hablamos de ello en el Sistema Nacional de Salud y hablamos ya en la comisión. Se ha hecho un trabajo largo, durante dos años, con todos los defensores, analizando fundamentalmente los derechos de los pacientes en esos servicios de urgencias y las atenciones que pueden recibir. No es un estudio de algunos centros, sino que es una visión de conjunto hecha con los gestores de los servicios de salud de urgencias, con las asociaciones de médicos y con asociaciones de pacientes, y damos mucha importancia, desde luego, al personal que atiende los ingresos, que son altísimos, altísimos por la vía de urgencias, así como damos mucha importancia también a los derechos de los pacientes, a la información que reciben ellos y sus familiares o a la privacidad que pueden tener en las dependencias de urgencias. Los componentes y portavoces de la comisión tienen el documento y nosotros creemos que es importante, pero si sus señorías tuvieran alguna cuestión más que añadimos, ahora o más adelante, en las próximas comisiones sobre esta materia lo tendríamos en cuenta con mucho interés.

En nuestra calidad de mecanismo —terminología de Naciones Unidas— nacional de prevención de la tortura visitamos todos los centros de privación de libertad, todos los lugares de privación de libertad —como saben, desde la comisaría hasta una prisión— y visitamos también los centros de internamiento de extranjeros. Hemos efectuado 3 visitas a centros de internamiento de extranjeros en países de la Unión Europea, lo hemos hecho en las ciudades de París, Londres y Róterdam para comparar qué procedimientos tienen y, sobre todo, qué instalaciones tienen en estos países y cómo son las nuestras. Yo misma he acudido a estos viajes y, a raíz de las conclusiones extraídas, hemos hecho recomendaciones al Ministerio del Interior —sin entrar en materia de administración de justicia, pues no es nuestra competencia— sobre cómo deben ser o cómo se pueden mejorar estas instalaciones, cómo mejorar la relación con los abogados, cómo mejorar la relación con las autoridades del país de origen de estas personas, cómo se puede ampliar el número de voluntarios o de personas que integran las organizaciones sin ánimo de lucro y cuál debe ser el papel de las fuerzas de seguridad en estos centros. El ministerio tiene nuestras recomendaciones y esperamos que alguna de ellas pueda prosperar, con el fin de que las instalaciones de estos centros de privación de libertad, tal y como existen en otros países, sean absolutamente correctas desde el punto de vista humanitario.

En cuanto a los centros de estancia temporal —de los que he tenido la oportunidad de hablar con sus señorías en varias ocasiones—, repito algo dicho anteriormente. Estos centros cuentan con un personal profesional muy bueno, que conoce muy bien cuál es su oficio y que atiende humanitariamente muy bien y correctamente a todas las personas, pero su nivel de ocupación es excesivamente alto.

Como consideración final, quiero mencionar —sin entrar en el fondo— los trabajos que estamos desarrollando en relación con los menores. Hemos estudiado cómo se escucha y se atiende a los menores en los procedimientos administrativos y ahora trabajamos en la atención que se les procura durante los procedimientos penales: la atención del abogado, del juez, los lugares donde se produce la escucha, cómo se dirigen a ellos, cómo se les puede proteger mejor, cómo se les puede entender mejor y cómo se les puede escuchar mejor, pues no se trata solamente de oír, sino de escuchar lo que los menores dicen.

Termino —no quería hacer un informe demasiado largo porque sé que sus señorías tienen también un largo orden del día— con una consideración final. Cuando una persona o grupo de personas se dirigen al Defensor y este le pide a una Administración una respuesta o una información, nosotros sabemos que a veces hay dificultades para obtener esa respuesta, pues puede ser compleja, puede afectar a varias administraciones o podemos considerarla insuficiente y por ello ser insistentes y reiterativos. Sin embargo, les recordamos que detrás de esa queja, detrás de esa solicitud de información siempre hay un ciudadano que tiene un problema; por eso nos interesamos en la queja. No se trata de una actuación caprichosa de la institución. No es el Defensor quien se queja. Cuando visito a algunos alcaldes o consejeros, me dicen: cuántas quejas o cuánto se queja usted, defensora. No, no, no soy yo la que se queja. Quiero transmitirles esto: no es la defensora la que se queja, son los ciudadanos los que tienen la posibilidad de transmitir una queja en un sistema democrático. No todos los sistemas políticos cuentan con esta institución; esto forma parte del haber del sistema democrático, sobre todo de los países de la Unión Europea y de algunos más. Por tanto, es bueno contar con esta posibilidad. Nuestra actuación permite que se revisen criterios, que se diagnostiquen posibles errores y llamar la atención sobre algunos asuntos, y hacerlo de manera razonada y razonablemente, y no movidos por meras emociones o situaciones emotivas, sino por actos suficientemente razonados y explicados. Al final, la razón es la que debe guiar al Defensor y también nuestras acciones; una razón que observe y pondere la realidad, que se ajuste lo más posible a ella, de modo que la razón no nos lleve a aquello de que el sueño de la razón produce monstruos. El Estado social y democrático de derecho nos permite las reformas; nos permite las correcciones de errores; nos permite la revisión de nuestros procedimientos, y eso está en el haber de nuestro sistema político, cosa que no está en el haber de otros sistemas políticos. Esa es la gran diferencia.

Señorías, no voy a terminar con las quejas, más bien quisiera terminar con la esperanza de que, puesto que los organismos e instituciones internacionales, y también nacionales, analizan y dan cuenta de una evolución favorable de la economía española, pienso que esa evolución favorable pronto se podrá traducir en una situación mejor para muchas familias que han atravesado y que todavía pueden atravesar dificultades en estos tiempos. Ojalá sea así y que en la próxima dación de cuentas, que en el informe que hagamos a sus señorías podamos decirles a todos ustedes que las circunstancias económicas, sociales y de empleo han mejorado y que esa mejora también se vea reflejada en la institución del Defensor del Pueblo.

Gracias, señor presidente. Muchas gracias, señorías, por su atención. **(Aplausos).**

El señor **PRESIDENTE:** Gracias, señora defensora del pueblo, por su informe de la gestión correspondiente al año 2014.

Pasamos al turno de portavoces. Por el Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra el senador Yanguas. ¿Van a compartir el turno?

El señor **YANGUAS FERNÁNDEZ:** Muchas gracias, señor presidente. Compartiré el turno con don Jesús Iglesias.

En primer lugar, quiero agradecer, como ya lo hice en la comisión correspondiente, el trabajo que están haciendo la defensora del pueblo y todo su equipo, que se ve reflejado además en este

informe que la defensora nos acaba de exponer, como también lo hizo en la comisión a la que pudimos asistir hace unas semanas.

Se trata, desde nuestro punto de vista, de un informe extenso y exhaustivo con temas que la sociedad, además, nos está demandando, como pueden ser, por poner un ejemplo de los muchísimos que hay, las recomendaciones de las cláusulas suelo, a las que también ha aludido la señora defensora en esta tribuna.

También en mi partido, Unión del Pueblo Navarro, nos preocupa —se lo pude decir en la comisión correspondiente— el tiempo de respuesta de las administraciones públicas a los ciudadanos. Hay que continuar haciendo hincapié en este tema ya que, al final, una respuesta tardía de la Administración se convierte en una respuesta inservible, desde todo punto de vista, para los ciudadanos. Por eso animo a la institución del Defensor del Pueblo a seguir, una vez más, insistiendo en este tema. Sé que lo está haciendo; también sabemos que hay consultas muy complejas, muy difíciles, que hay que recabar una serie de informes, pero hay que insistir en que las administraciones contestemos —puesto que soy alcalde también— con la mayor celeridad posible.

Quiero destacar un esfuerzo importante —la defensora lo ha dicho en esta tribuna— en aras de la transparencia, más aún cuando los ciudadanos pueden ver cómo está su queja en un determinado momento a través de los medios telemáticos e informáticos; pueden conocer si está avanzando, si está estancada o qué está ocurriendo con una queja. Además de importante, creo que es necesario para que los ciudadanos conozcamos cómo está el estado de una determinada queja.

Quiero agradecer —siempre lo hago, lo he hecho ya en todas las comisiones y lo voy a hacer hoy aquí— especialmente de nuevo a la defensora del pueblo su ocupación y su preocupación por las víctimas del terrorismo de ETA. En nuestro partido, Unión del Pueblo Navarro —como ella ya conoce porque yo se lo he venido diciendo todos estos años—, estamos siempre preocupados y ocupados por este tema; además, yo ya le entregué en su día el primer y segundo volumen de un libro, que ha editado el Gobierno de Navarra en colaboración con el Ministerio del Interior del Gobierno de España, que se titula «Relatos de plomo. Historia del Terrorismo de ETA en Navarra», porque conviene conocer lo que ocurrió en realidad en aquellos tiempos de plomo. Estamos ahora mismo en la batalla del relato. Hay que saber exactamente qué ocurrió para poder tomar las decisiones adecuadas —yo creo que las tomaremos— y poner a cada uno en su sitio, a las víctimas del terrorismo en el que les corresponde y a los terroristas y a quienes les jalean —no nos olvidemos de quiénes les jalean y quiénes justifican esta violencia— en los juzgados y también en la cárcel, que es donde les corresponde estar.

Y finalizo ya mi intervención agradeciendo una vez más y reconociendo de nuevo el trabajo tanto de la defensora del pueblo, como de los adjuntos, como de todo su equipo por este informe que hoy nos traen a la Cámara.

Buenos días y muchas gracias. **(Aplausos).**

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senador Yanguas.

Tiene la palabra el senador Iglesias.

El señor **IGLESIAS FERNÁNDEZ**: Gracias, señor presidente. Buenos días, señorías.

Agradezco a la defensora del pueblo la presentación de su informe, presentación que yo calificaría de benévola, benévola en relación con los contenidos del informe y benévola también en la valoración que se hace de la respuesta que los poderes públicos han realizado a sus recomendaciones.

El informe no deja de ser el reflejo de una sociedad que mayoritariamente sigue sin percibir que se esté saliendo de la crisis. De ahí que, como muy bien afirmaba la señora defensora del pueblo, las preocupaciones de esa sociedad sean mayoritariamente las que giran en torno a la necesidad de rentas mínimas, las que ven cómo la aplicación de la Ley de la dependencia no tiene el desarrollo de las previsiones que en ella se establecían o que, desde la perspectiva ya de las recomendaciones de la institución, se ponga el acento en la necesidad de afrontar el drama social de los desahucios.

Repasando brevemente los capítulos más importantes de este informe y en relación con la Administración de Justicia, es fácil percibir cómo el contenido expreso de ese informe contrasta en la mayoría de los casos con el discurso que los miembros del Gobierno trasladan a esta Cámara en sus comparecencias. Si el ministro de Justicia, respecto al capítulo de Administración de Justicia, reiteraba que no se produce sobrecarga de trabajo nada más que en el 10% de los órganos jurisdiccionales, el informe de la defensora del pueblo destaca las dilaciones indebidas en el orden civil, fundamentalmente en una materia tan sensible como es la relacionada con la jurisdicción en materia de familia, que supone un importante número de quejas, o igualmente las dilaciones indebidas en los juzgados de lo social y de lo penal; también se reflejan las penurias materiales de los juzgados y tribunales. Se hace una referencia a la encomienda de gestión al Colegio de Registradores para la tramitación de expedientes de nacionalidad. Y la conclusión que se puede obtener de esas referencias es que, a 1 de enero del presente año, había aún pendientes 250.000 expedientes por resolver. Como saben muy bien sus señorías y la propia defensora del pueblo, se ha renovado el convenio para esa encomienda de gestión y se están dando pasos —no me detengo en ello porque hay una moción al respecto— con relación a la privatización del Registro Civil.

Respecto a los centros penitenciarios, me parece especialmente preocupante que mientras se produce un descenso en el número de reclusos, sin embargo, aumente el número de suicidios, y ello debiera ser motivo de alguna actuación.

El informe no hace referencia a un problema importante en los ámbitos de los centros penitenciarios y de la salud, que es la salud mental. Seguramente sus señorías saben —estoy convencido de que la defensora es conocedora de ello— que, recientemente, un intento del defensor del pueblo andaluz de visitar el centro penitenciario de Córdoba precisamente para hacer una aproximación a la realidad en cuanto a la atención en materia de salud mental se vio frustrado por la negativa de Instituciones Penitenciarias a permitir ese acceso, argumentando que ello alteraría el régimen penitenciario al que estaban sometidos los internos. Ignoraba las capacidades de perturbación del defensor del pueblo andaluz que, sin duda, han detectado en Instituciones Penitenciarias. Invito a la defensora del pueblo a que realice alguna gestión de apoyo y respaldo a su homólogo en la comunidad autónoma andaluza.

En relación con la aplicación de la triple terapia para la hepatitis C, es verdad que, con carácter general, hay un compromiso del Ministerio de Sanidad de afrontar el problema proporcionando

a los enfermos este nuevo tratamiento pero, aun a día de hoy, existe el inconveniente de concretar los mecanismos de financiación, y en el ámbito penitenciario, además —como refleja el informe—, tiene la exigencia, hasta ahora de Instituciones Penitenciarias, de que este tratamiento se dispense en un hospital, lo cual, desde la perspectiva médica —también lo dice el informe— no es, en ningún caso, un requisito demandable. Pero, obviamente, la dispensación en un hospital significa que Instituciones Penitenciarias transfiera el coste de la dispensación del medicamento a la comunidad autónoma titular del hospital. Por tanto, se trata exclusivamente —aunque no lo diga así de claro el informe, yo lo interpreto de esa manera— de una medida de deriva del coste económico desde Instituciones Penitenciarias a las comunidades autónomas.

El informe evita entrar en consideraciones en torno a la nueva Ley de seguridad ciudadana argumentando que en el momento de su elaboración la ley se encontraba en trámite parlamentario. No tenga duda la señora defensora del pueblo de que en el próximo informe se verá compelida a reflejar las quejas —inevitables, por otro lado— que por aplicación de esta nueva Ley de seguridad ciudadana se le van a trasladar. Comparto letra por letra, coma y punto por coma y punto, lo que dice el informe en torno a los derechos constitucionales de reunión y de manifestación. En coherencia con esa interpretación que la señora defensora del pueblo, la oficina y la institución hacen de estos derechos de reunión y manifestación, estoy seguro de que dará respuesta adecuada a esas quejas que se tramitarán como consecuencia de la aplicación de esta ley.

En cuanto al estatuto de las víctimas, que ya debatimos no hace mucho en esta Cámara, simplemente he de hacer una referencia. Espero que la institución sea igualmente sensible con las grandes ausentes en esa ley del estatuto de las víctimas, que son las víctimas del franquismo, y que esa misma preocupación por las víctimas que trasladan en el ámbito internacional se amplíe a las víctimas del franquismo.

En relación con el capítulo de migraciones, como muy bien sabe la señora defensora del pueblo, se continúa con la práctica de devoluciones en caliente. Se ha intentado dar cobertura legal —sin conseguirlo, obviamente— a través de esa reforma de la Ley de seguridad ciudadana. Me llama la atención que en el informe de la señora defensora del pueblo se reseñe reiteradamente la actuación del Consulado General de España en Nador sin que sea posible solucionar unas prácticas que, según este informe y otros, suponen la exigencia de requisitos *extra legem*. Esto, en un funcionario, tiene una calificación muy clara, se llama prevaricación, y que el Ministerio de Asuntos Exteriores no sea capaz de afrontar esta realidad que convierte al Consulado General de España en Nador en la primera concertina, ya en territorio marroquí, es absolutamente inaceptable.

En relación con el reglamento de los centros de internamiento, los CIE, el informe dice que no se han desarrollado adecuadamente la mayor parte de los contenidos de dicho reglamento aprobado hace un año, más allá de los preceptos que han sido anulados por sentencia del Tribunal Supremo. Como saben sus señorías, y sabrá también la señora defensora del pueblo, ayer se presentaba un informe de Cáritas y del Servicio de Atención a Inmigrantes de los jesuitas en el mismo sentido, diciendo que la mayoría de los preceptos de este reglamento un año más tarde no se aplican.

Constata el informe la denegación reiterada de permisos de residencia o la renovación de la tarjeta de residencia de los cónyuges de españoles que proceden de países extracomunitarios

con motivo de no acreditar suficientemente recursos económicos. Hay alguna sentencia —que yo conozca hay una del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco— declarando la ilegalidad de esta exigencia porque supone una discriminación constitucional, curiosamente no en relación con el cónyuge extranjero sino con el español, al que se le priva de la convivencia con su cónyuge frente a la realidad del resto de sus conciudadanos.

También destaca el informe —y ha sido motivo de debate en esta Cámara porque es llamativo— las bajas cifras de solicitud de asilo y protección internacional a pesar de la situación geográfica de nuestro país y a pesar de que en los últimos años se ha producido un incremento notable de los conflictos internacionales y de los desplazamientos de población que de ellos se derivan. Felicito a la institución por la decisión que ha tomado —y en el informe se refleja— de analizar y evaluar el funcionamiento del sistema en España, y es que es obvio y evidente que alguna disfunción notable se está produciendo.

También hace referencia el informe a las denegaciones de concesión de nacionalidad por residencia a ciudadanos saharauis en 2014. Como dice el informe, de las solicitudes habidas se ha concedido la nacionalidad en seis casos y se ha denegado en 569 por no dar validez a la documentación expedida por la República Árabe Saharaui Democrática, lo cual significa, además, un cambio de criterio puesto que durante mucho tiempo esta documentación fue reconocida a la hora de tramitar estas concesiones de nacionalidad.

En cuanto a educación, se reflejan las quejas por la escasez de plazas en el segundo ciclo de educación infantil. Se nos llena la boca en muchas ocasiones hablando de la necesidad de propiciar la conciliación de la vida laboral y familiar y, sin embargo, no se ponen los instrumentos imprescindibles para ello cuando sin duda alguna estas plazas de educación infantil lo son. Lo que dice el informe en materia de becas también deja en evidencia las afirmaciones del señor ministro de Educación. El número de becarios de enseñanza obligatoria cayó en un 35%, y aunque se da un aumento de un 8% entre los estudiantes universitarios, la cuantía de las becas es menor en un momento en que las tasas universitarias suben, cuestión que tantas veces hemos debatido. Refleja el informe igualmente un recorte en las ayudas para terapias complementarias destinadas a alumnos con necesidades educativas especiales, en este caso de forma muy sutil. Se insinúa algo que tantas veces hemos repetido desde esta tribuna, y es que no nos creemos los datos que proporcionan el ministerio y la secretaría de Estado.

En relación con la sanidad, es llamativo que el mayor número de quejas se produzca en las comunidades autónomas de Madrid y Castilla-La Mancha; algo tendrá que ver con lo que hemos denunciado en diferentes ocasiones. En cuanto al copago farmacéutico, se denuncia en el informe que hay quejas porque no se reconoce la exención en determinados supuestos y porque, además, el mecanismo creado tiene unos niveles de progresividad absolutamente insuficientes. Y se hace también referencia a la situación de lentitud en la dispensación de medicamentos innovadores diciendo de forma muy clara que hay una notable tendencia a la baja en la comercialización de estos medicamentos, fundamentalmente en materia de oncología y hepatitis D, curiosamente desde el momento en que la crisis se manifiesta, es decir, desde el año 2009.

En políticas sociales se refleja la cronificación de los problemas de la dependencia. Asimismo, se refleja que ha sido asumida por el Imserso la recomendación en torno a la declaración y cali-

ficación del grado de discapacidad, es decir, la elaboración de un nuevo baremo. Sin embargo, no se han cumplido los compromisos temporales.

En materia de vivienda estoy absolutamente de acuerdo en la necesidad de que la Sareb se incorpore en el Fondo social de viviendas, pero el señor ministro de Economía se sigue negando a ello.

En relación con el empleo, se denuncia el retraso en el pago de ayudas para el Plan Prepara. Sus señorías tuvieron oportunidad de debatir ayer en torno a otra serie de prestaciones no contributivas.

En cuanto a Fogasa, la ministra dijo que se había acabado el atasco, pero el informe refleja que a finales de año había 65.000 expedientes pendientes.

El señor **PRESIDENTE**: Vaya terminando, señoría.

El señor **IGLESIAS FERNÁNDEZ**: Voy terminando, señor presidente.

En materia de energía se denuncia el peaje al respaldo en el autoconsumo, se reivindica el reconocimiento del consumidor vulnerable —el señor ministro en una reciente comparecencia lo ha negado— y, finalmente, se denuncia la diferencia de trato en la retribución de las fotovoltaicas que se da entre los inversores españoles y los inversores internacionales.

Muchas gracias, señor presidente. Muchas gracias, señora defensora.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senador Iglesias.

Por el Grupo Parlamentario Vasco, tiene la palabra el senador Cazalis.

El señor **CAZALIS EIGUREN**: *Egun on, mahaiburu jauna; egun on, senatori jaun-andreok.*

No voy a entrar en el contenido del informe porque para eso tuvimos la comisión. Como esta es la última comparecencia de la defensora del pueblo en esta legislatura, mi intención es comparar lo que dijimos allá por el año 2012 y lo que digamos ahora sobre lo que se ha hecho o se ha dejado de hacer.

El principal dato que hemos de tener en cuenta es que en febrero de 2012 se vieron en esta Cámara los informes de 2009 y 2010, algo que, evidentemente, no tenía mucho sentido; en diciembre de ese mismo año 2012 se vio el informe de 2011. Por lo tanto, creo que en estos años sí tenemos que felicitar a la defensora del pueblo por hacer su trabajo en tiempo y forma y presentarnos los informes por lo menos en el primer cuatrimestre del año siguiente que da origen al informe, porque, si no, parecería que estábamos hablando de historia en vez de algo que pudiera ser real y vivo. Así pues, lo dicho, la felicito por haber cumplido su palabra de traernos los informes en el primer cuatrimestre del año siguiente. También quiero felicitarla por la calidad de los informes. Todos estamos de acuerdo con que los informes que ha elaborado la defensoría son de una altísima calidad y es justo felicitarla a la defensora, por supuesto, y, sobre todo, a su equipo de asesores, que lo han hecho francamente bien.

Dicho esto, quisiera mostrar mi pesar porque la defensora no ha tenido en cuenta una petición que mi grupo le hizo en la comparecencia del año pasado, si no recuerdo mal, para que elaborara un informe de revisión sobre los secuestros parentales, acerca de los que ya había trabajado la propia defensoría en el año 1999. Es un tema dramático que cada día está más en el candelabro

—como dijo aquella famosa modelo—, y en cambio no se ha renovado lo que la defensoría tenía que decir. En 1999, según ese informe de la defensoría, se hicieron cambios en el Código Civil y en el Código Penal. Ahora hemos intentado hacer cambios en el Código Penal, y creo que nos hubiera venido muy bien a todos que la defensoría hubiera hecho el informe que se le pidió y así haber apoyado estos cambios y que el grupo mayoritario los hubiera aceptado. Lo que espero es que la confección de este informe no esté en lista de espera, que se haya quedado en tareas pendientes y se hayan olvidado de ello.

También solicitamos en su momento que se hiciera especial hincapié en las actuaciones de oficio. Evidentemente, como ha dicho la defensora, se reciben muchas quejas y, por lo tanto, actúan en función de las quejas recibidas. Pero no todo el mundo tiene la facilidad de quejarse. Nos parecía y nos parece muy importante que la Defensoría del Pueblo actúe también de oficio. Nos consta que lo ha hecho, que han aumentado el número de actuaciones de oficio y le pediríamos que sigan en esa línea, porque nos parece una línea muy importante. Evidentemente, ser reactivo a las quejas supone más trabajo que esperar. Ser activo es siempre más complicado, pero yo creo que también aumenta mucho la calidad de la actuación y merece la pena seguir en esa línea. Por eso, le animamos a que lo siga haciendo.

También le pedimos en su momento algo que se ha hecho en parte, que los datos que se publican en los informes anuales se hicieran siempre en relación con el histórico de datos. Es decir, que no se diera solamente el dato aislado del mismo año, sino que se hicieran series estadísticas. Y otra sugerencia más que sería interesante y que nos vendría bien, sobre todo a los que tenemos que analizar los problemas, es que cada final de legislatura se hiciera un resumen comparativo de los datos de esa legislatura con los de otras legislaturas. Este es un trabajo que puede parecer secundario, pero en realidad no lo es tanto, primero, porque nos da pistas sobre si vamos o no por la buena senda, y segundo, porque la información es esencial para los que tenemos que meditar o pensar por dónde tienen que ir las decisiones que se tomen al objeto de mejorar la calidad de los ciudadanos.

Por nuestra parte, nada más. Hacemos una valoración positiva de su trabajo; positiva y crítica, como ve. Hemos sido críticos en otros asuntos puntuales que se han incorporado a los informes, en el de las víctimas, etcétera, pero creo que no es el momento. Ya hemos tenido oportunidad, y supongo que volverá a haberla, de que nuestro grupo pueda seguir hablando de ello. Solamente me queda volver a darle las gracias por cumplir con su palabra, felicitarle por ello y pedirle que, en la medida en que se pueda, se siga en esta línea de mejora continua, porque creo que es importante y es una manera más de defender los intereses de los ciudadanos.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senador Cazalis.

Por el Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya, tiene la palabra el senador Boya.

El señor **BOYA ALÓS**: Gracias, señor presidente. Buenos días, señorías.

Sean bienvenidos, señora defensora, adjuntos y su equipo a esta Cámara. En primer lugar, quiero agradecer, como han hecho el resto de portavoces, su informe y su trabajo, pero también especialmente su intervención de hoy, pues creo que merece, y de hecho así ha

sido, el aplauso de todos los grupos, porque ha dicho usted cosas importantes y con mucho calado. Yo lo he dicho otras veces, pero creo que hoy es sustancial decirlo, estamos en el último debate del informe de la defensora de esta legislatura y creo que la participación y su trabajo en la comisión ha sido durante estos años una excelente oportunidad, porque, sin duda alguna, esta comisión es la que nos da la oportunidad de ver en sus informes el reflejo de lo duros que han sido estos años de crisis que hemos vivido, que, como usted ha dicho y yo me sumo a su deseo, esperamos que termine muy pronto y que las quejas sean de otro tenor. Un repaso rápido a las cifras de su informe nos sitúa perfectamente en los indicios de lo que sucede en este país. Función, empleos públicos, la temporalidad de los empleos en el ámbito público y la pérdida de poder adquisitivo de los funcionarios han acumulado un número importante de quejas, 4.604 exactamente. Actividad económica, urbanismo, educación, política social, Administración de Justicia, Hacienda Pública, Seguridad Social... Vemos —y usted lo dijo muy bien en la comisión— que las quejas son de carácter eminentemente social y que, por tanto, apuntan a lo que me refería, a una situación que afecta muy directamente a los ciudadanos.

Ayer, en las preguntas al Gobierno surgió una cifra realmente dura. Sabemos cuáles son las cifras del paro en este país y hay un colectivo de 1.700.000 personas, defensora, que no recibe ninguna prestación, es decir, que ciertamente están en una situación personal y familiar muy grave.

En su informe habla también de ámbitos que voy a repasar muy rápida y someramente; son los ámbitos que, de alguna manera, apuntan y definen las líneas de esta fotografía de nuestro país de hoy: la pobreza energética; los desahucios; la pobreza infantil; el trato en los CIE a todos aquellos que, a pesar de esta situación tan crítica, quieren saltar la verja, llegan por mar —estamos viendo lo que está sucediendo en el sur de Italia— y siguen pensando que aquí pueden tener una oportunidad; todos aquellos que han perdido su acceso a la sanidad o los que han sufrido la pérdida de la calidad sanitaria o educativa; los que no pueden asistir a la universidad por el aumento de las tasas; los que han visto recortado el derecho a la justicia igualitaria. Podría seguir pero creo que no es necesario. Usted se ha referido a ello y todo el mundo conoce hoy estas cifras porque se han reiterado en muchas ocasiones. Por tanto, me sumo también a la excelente noticia que significa el aumento de actuaciones de oficio. Es verdad que lo hemos reiterado y demandado en las comisiones. Creo que es una excelente noticia y una razón para felicitarles a ustedes.

Quiero dar una cifra que no se ha dicho y creo que es importante porque también refleja un poco este escenario que recoge su informe; esta cifra no está en el informe pero creo que es importante decirlo. En estos años, en nuestro país han desaparecido 80.000 hogares. Es una cifra significativa. De nuestros pueblos, de los barrios de nuestras ciudades han desaparecido 80.000 hogares. Lo digo porque tiene mucho que ver con una parte importante de su intervención en la que ha reivindicado de una forma contundente que hay cosas que deben terminar. Es evidente que el vendaval de la crisis se ha llevado por delante muchas cosas. Hoy hay quien quiere ver las cosas mejor, usted lo ha dicho, y yo espero que sea así. No debemos perder la esperanza ni tampoco es cuestión en este debate de hablar de economía y sí de los problemas sociales, de las quejas y de cómo evitamos —creo que, en definitiva, es lo importante, defen-

sora— que aquellos que se ocupan de las cifras no olviden que tras ellas hay nombres, que tras las cifras hay nombres, que están los nombres de 3 millones de niños pobres, de personas mayores, de mujeres que viven en la sordidez de la pobreza y que a veces, lamentablemente, tienen que sumar a la pobreza la violencia de género. En los barrios los servicios públicos se van ajando, se van desdibujando y se retrotraen a los tiempos del blanco y negro.

Evidentemente, de todo ello hay en su informe, hay quejas y acciones que, como usted muy bien ha dicho, están planteadas con el rigor y con una respuesta razonada que —creo que esto también es motivo de felicitación— alcanza esos 36 días de respuesta para un total de las 23.186 que se han planteado este año.

Evidentemente, todo es mejorable y ustedes, en la etapa que les ocupa, han dado un salto cualitativo en esta institución que debemos reconocer y que creo que es muy significativo. Tiene que ver —usted también se ha referido a ello— con la transparencia, que es un valor muy importante y muy exigible a todas las administraciones en general.

Insistiré en una queja que me la ha oído decir alguna otra vez y la voy a reiterar hoy porque creo que tengo que hacerlo. A pesar del aumento notable de sus actuaciones, difíciles, —lo han hecho en muchos ámbitos— necesitamos ante esta situación, defensora, entrar a fondo en algunas cuestiones que realmente tienen calado en este país. Lo he dicho en alguna otra ocasión. Insisto, la pobreza infantil y algunas cuestiones que tienen que ver con el entorno de la pobreza infantil requieren que este país sea capaz, como se ha hecho en otros países, de poner a los legisladores líneas rojas. No podemos legislar en contra de la infancia, en general de ningún sector vulnerable, pero especialmente en contra de la infancia, y aquí hay muchas legislaciones y determinaciones que han tomado el Gobierno y las Cámaras que han afectado a la infancia de este país.

Por lo tanto, hay que delimitar las líneas rojas de la legislación para que cuando legislemos no pisemos los derechos de los menores, no actuemos, no legislemos en contra del interés de los menores en términos generales. Esta es una cuestión fundamental. Soy consciente de la dificultad de abordar este asunto. Ustedes han actuado en algunos ámbitos, y lo han hecho bien, y en este momento debemos exigir algo que debe ser —digámoslo así, en nuestro imaginario, como defensores de lo público— una meta pendiente.

Yo estoy seguro de que habrán influido mucho sus recomendaciones para que el ministro de Sanidad haya cambiado la situación, haya revertido la situación del derecho de las personas en situación irregular a recibir atención primaria; un derecho que no deberíamos haber perdido, que no deberíamos haber confundido con el turismo sanitario. Ciertamente, estoy seguro de que su intervención ha sido definitiva.

Usted se ha referido también a las rentas mínimas y a la dificultad de las personas con dependencia. Esta [es] una cuestión fundamental. Hemos visto casos muy duros. Usted ha hecho referencia a uno de ellos, yo iba a citar algún otro, pero creo que no es necesario pues usted lo ha reflejado perfectamente en su intervención al referirse a una madre que lleva a cuestas a su hijo para poder bajar las escaleras de un edificio porque no tiene ascensor. Pues bien, moría hace unos días en Cuenca, en circunstancias similares, un adolescente con graves deficiencias psicomotoras ante el clamor de la madre ante una Administración insensible

a su caso, que ilustra la situación de la dependencia en nuestro país, que es ciertamente una situación grave, en la que los 770.000 dependientes del año 2012 se han reducido a 729.000 en noviembre de 2014; es decir, hay un 5,5% menos, pero eso contrasta con lo que nos dicen los directores y gerentes de servicios sociales. Es decir, tenemos 170.000 personas con derechos reconocidos a una ayuda pero en lista de espera, a los que hay que sumar otros 94.000 que han solicitado una prestación pero que aún no han obtenido respuesta. Esta es la situación en ámbitos de dependencia y, ciertamente, este es un campo en el que ustedes deberán estar muy atentos.

Usted ha hablado del IBI, y yo quiero referirme también a ello, defensora. En este país hay 900.000 personas que son víctimas de eso que usted ha mencionado: unas recalificaciones que se hicieron en un momento y que están pagando unos IBI que son absolutamente desproporcionados con respecto a lo que valen hoy los terrenos de sus viviendas. En este colectivo hay personas que en este momento son muy pobres y no pueden hacer frente al pago del IBI y se ven en situaciones muy graves porque la Administración tiene una absoluta incapacidad para ofrecer un mínimo de elasticidad y solucionar el problema de aquellos que son pobres y que hoy no pueden pagar un impuesto que afecta directamente a su vivienda, lo que nos sitúa en una contradicción enorme por la voracidad de nuestras administraciones para recaudar impuestos sin tener en cuenta la situación real de estos colectivos.

Se habló en la comisión —y por falta de tiempo no voy a entrar en ello— de todo aquello que hacía referencia a las resoluciones sancionadoras por parte de las delegaciones del Gobierno, que con la aprobación de esta ley, conocida como Ley mordaza, les va a dar a ustedes mucho trabajo en estos próximos años.

Ha hablado usted también de las becas. Considero que hay que replantearse el sistema actual de pagos en dos tiempos. Hay muchas familias que están obligadas a solicitar préstamos por esta cuestión, y es un tema absolutamente importante porque afecta al principio fundamental de la igualdad de oportunidades y, por lo tanto, debemos estar —ustedes lo están y yo se lo agradezco— muy atentos a este problema.

Y acabo ya, señora defensora. Simplemente, quiero hacer un apunte. Creo que es importante que el escenario que se relata en su informe tenga también muy presente el mundo rural. En estos últimos meses el Senado está haciendo un esfuerzo por conocer el mundo rural y las zonas de montaña y por ver exactamente la problemática en estos ámbitos y en sus servicios públicos, porque todas estas deficiencias de carácter social en el mundo rural se reflejan en forma de despoblación. Por tanto, les agradecería que dirigieran su mirada a esta cuestión. Seguramente merecería un debate en sí misma, pero creo que en algunas conclusiones de las comisiones que hoy todavía están en funcionamiento encontrarán ustedes material.

Por último —lo dije ya en comisión y lo reitero aquí—, quiero recordarle —evidentemente será el Gobierno quien se lo haga llegar— que en las conclusiones de la ponencia de estudio de la Comisión sobre el riesgo de los menores en la red —son oportunidades también, evidentemente, pero en este caso hablamos del riesgo que generan para los menores y adolescentes—, en este mundo que evoluciona con tanta rapidez, se pide un mecanismo en la defensoría para que de alguna manera esté vigilante por los muchos problemas colaterales

que conlleva este ejercicio de la comunicación en el mundo virtual de las redes sociales y que afecta a los menores. Ciertamente lo recibirán ustedes, porque, como digo, está en las conclusiones de esta comisión, pero quiero adelantarlo aquí porque creo que esta comisión ha hecho un gran trabajo. Aún no se ha presentado la publicación pero, efectivamente, ya les anuncio que ustedes recibirán, si el Gobierno lo considera, la petición de creación de este mecanismo en el marco de la defensoría para atender todos los problemas que guardan relación con esta materia.

Acabo aquí, señora Becerril. Decía usted que hay quien se queja de sus quejas, que hay consejeros y administraciones que se quejan de las quejas de la defensora. Yo terminé mi intervención diciéndole: señora defensora, quéjese, y quéjese mucho, porque su queja, la queja de la defensora y de sus colaboradores es hoy la esperanza de muchos, de todos aquellos para quienes las cosas no van bien, y su queja es, sin duda alguna, la única esperanza de que las cosas, al menos algunas, cambien.

Gracias. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senador Boya.

Por el Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Convergència i Unió, tiene la palabra el señor Bagué.

El señor **BAGUÉ ROURA**: Buenos días, señor presidente.

Señorías, intervengo en nombre de mi grupo parlamentario para fijar posición ante el informe del Defensor del Pueblo correspondiente al pasado ejercicio 2014.

En primer lugar y ante todo, creo que es de justicia felicitar a la defensora del pueblo, a sus adjuntos y a todo su equipo por el trabajo realizado y la tarea desarrollada y, como ha dicho algún portavoz de otro grupo, por cumplir con los plazos de presentación anunciados en su día, al inicio de la legislatura. Desde esta tribuna les saludamos a todos, y como frontispicio de la actuación de la Defensoría del Pueblo, entendemos que las personas que sufren son las que tienen que ser objeto de especial atención por la institución.

Una consideración previa. Nuestro grupo parlamentario ya lleva toda esta legislatura presente planteando una cuestión, a nuestro entender estratégica y crucial. Creemos conveniente y necesario que la institución del Defensor del Pueblo sea lo más ecuánime e independiente posible, y para lograr ese objetivo la mejor herramienta sería la creación de un protocolo que evitase toda arbitrariedad y subjetividad de la institución a la hora de ejercer sus actuaciones. Volvemos a reiterarlo en este Pleno del Senado.

Entrando ya en materia y en el análisis del presente informe, debemos destacar y cabe felicitar, respecto al análisis estadístico, la puesta en marcha de un nuevo servicio de consulta para el estado de las quejas presentadas por los ciudadanos. La actualización de los servicios que presta la Administración es un ejemplo de voluntad y de proximidad a los ciudadanos. La defensora del pueblo en 2014 recibió 23.186 expedientes de queja, respecto a los 22.692 del año anterior. Son unas 500 más que en 2013. ¿Qué ha pasado? ¿Las funciones prestadas por las administraciones han empeorado? ¿La mayor parte de las quejas presentadas son sobre impuestos, como se ha comentado, y también sobre la Administración de Justicia? ¿La

falta de recursos y las tasas judiciales tienen o han podido tener alguna influencia? Vemos que el número de expedientes realizados por la defensora del pueblo ha pasado de 33.167 a 23.964, un descenso notable. ¿Las administraciones funcionan mucho mejor, o bien el derecho de queja no funciona y los ciudadanos están dejando de ejercerlo? De las 23.000 quejas, 1.813 procedieron de la Comunidad Autónoma de Cataluña, cifra que representa un 7,8%, porcentaje sensiblemente inferior al que le correspondería por población. Suponemos que ello se debe también a la actividad del Síndic de Greuges que, sin duda, debe de estar desarrollando una tarea eficaz. De las 23.000 quejas casi la mitad corresponden a funciones realizadas por la Administración General del Estado, o cuya competencia exclusiva corresponde a la Administración General del Estado. Es importante señalarlo porque cuando el Gobierno nos presenta sus reformas de las administraciones públicas y las propuestas de la CORA es bueno saber que más de la mitad de todas las quejas que recibe la Defensoría del Pueblo corresponden a funciones de la propia Administración General del Estado. Quizá el Gobierno debería autoanalizarse más en vez de dictar las reformas que deben efectuar las demás administraciones; la autocrítica siempre es un buen ejercicio para corregir errores. También observamos que en los expedientes individuales la proporción entre los entrados y los concluidos por administraciones resulta parecida, sin embargo en el caso de expedientes agrupados, que en ocasiones afectan a muchas personas, el balance de expedientes concluidos con las administraciones autonómicas es mucho más favorable que el correspondiente a la Administración central. También en este apartado cabe remarcar que las actuaciones de oficio en centros penitenciarios son muy altas, ¿a qué se debe? A propósito de las recomendaciones del Defensor del Pueblo de años anteriores, ¿cuántas de ellas se han iniciado o se han cumplido? Esto es importante.

Respecto a los temas abordados, sobre los productos financieros compartimos la voluntad de las medidas presentadas por el Defensor del Pueblo y esperamos que el Gobierno pronto las desarrolle. En su informe se nos dice que la Subcomisión de transparencia de productos financieros de la Comisión Económica del Congreso de los Diputados está considerando entre sus propuestas la posibilidad de instaurar un código de colores en función del riesgo. ¿Lo consideran suficiente? ¿Cree que una escala de colores es todo lo que podemos adoptar para evitar problemas a personas que no entienden el difícil lenguaje jurídico-económico? No discrepamos de la medida, la vemos positiva, pero nos parece insuficiente a todas luces.

Preferentes. Vemos que este año ya no se encuentran entre las causas de queja más habituales al Defensor del Pueblo, pero estos casos no se resuelven. El trato de las preferentes y de los preferentistas aparece en su informe en el apartado de dilaciones indebidas. Compartimos plenamente su nota referente a que la tardanza en la tramitación de los procesos judiciales repercute de forma negativa en la imagen del sistema judicial y, por ende, socava uno de los pilares del Estado de derecho. Una justicia tardía supone en la práctica una mala justicia o una injusticia flagrante. Los ciudadanos que han tenido que utilizar la vía judicial manifiestan que la falta de recursos personales y materiales de los juzgados está provocando dilaciones en los procesos presentados, sobre todo cuando se trata de demandas colectiva. En su informe mencionan y hacen referencia a que han pedido al Consejo General del Poder Judicial información al respecto. ¿Han recibido algún tipo de información? De ser así, ¿qué motiva esta tardanza?

Vivienda y desahucios. Valoramos las recomendaciones del Defensor del Pueblo que tienen como objeto paliar los desahucios. Por medio del Real Decreto 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios frente al desahucio, se aprobó la suspensión inmediata y por un plazo de dos años de los desahucios de las familias que se encontraban en una situación de especial riesgo de exclusión. ¿Considera el Defensor del Pueblo que se está aplicando este real decreto-ley en su versión más amplia o, por el contrario, se buscan subterfugios para no aplicarlo? El panorama económico puede ser mejor aún, pero continúan existiendo personas que no pueden hacer frente al pago de las cuotas de las hipotecas que gravan su vivienda habitual, al menos así son los datos publicados. Sería recomendable que una figura como el Defensor del Pueblo intercediera para la prórroga y pleno cumplimiento de este real decreto-ley.

Violencia de género y casos de violencia y maltrato infantil y a personas mayores. Es una cuestión sobre la que nuestro grupo parlamentario mantiene una gran preocupación, y las cifras son dramáticas. Es una auténtica vergüenza este caso —el caso del informe del Cedal—, pero es un número más de la estadística española de malos tratos. Este grupo parlamentario, como los demás, está preocupado y consternado al ver que las políticas del Gobierno desgraciadamente no están ayudando a la erradicación de este problema y sentimos que esta institución no pueda hacer más —o no haga más— ante uno de los peores dramas sociales de este país. Instamos a que el Defensor del Pueblo, y a petición de los aquí presentes, interceda de forma determinada y rauda en la lucha contra estos casos, y como institución garante de las quejas de los ciudadanos trate, y así lo comunique al Gobierno, este tema como prioritario.

Trata de seres humanos. La trata de seres humanos es una lacra, y todos tenemos la obligación de luchar contra ella y de erradicarla, ya que supone una vulneración de los derechos humanos y un delito. Hay que perseguir al tratante y proteger a la víctima. Compartimos todo lo establecido en el informe y valoramos muy positivamente los avances logrados en esta materia.

Seguridad y justicia. Mostramos nuestra preocupación ante las demoras judiciales y los problemas de colapso en los registros, ya que provocan que la justicia deje de ser justicia, como dijimos antes. Creemos necesario que se impulsen medidas que tengan como finalidad la agilización de la justicia. Este grupo parlamentario tiene dudas de que la seguridad y la justicia se vean afectadas positivamente por la Ley, recién aprobada, de seguridad ciudadana. Esta ley ha causado estupor en la sociedad, tanto por sus cambios normativos como por las sanciones que conllevará. No podemos dejar pasar en este informe que la reforma de la justicia gratuita que ha hecho el Gobierno impedirá o imposibilitará el acceso a la justicia a muchos ciudadanos. El grupo parlamentario CiU comparte plenamente el criterio de la defensora del pueblo, que el año pasado consideró que las tasas judiciales son extraordinariamente elevadas.

Lengua. En su informe se considera que en el desarrollo y aplicación de la LOMCE deberíamos aprovechar para introducir en el sistema las innovaciones necesarias para ajustarlo paulatinamente al modelo de educación inclusiva que, según han declarado instancias internacionales, facilitan la mejora de la calidad de la educación para todos los alumnos. Pero en ningún caso pone de manifiesto que esta reforma merme los sistemas educativos, como el catalán, de sus funciones de inmersión lingüística, modelo que ha sido ejemplo internacional

de integración social y educativa. A pesar de intereses electoralistas o espurios, este modelo cuenta con un gran apoyo académico y social.

Una referencia a la consulta sobre el 9 de noviembre. Agradecemos que el Defensor del Pueblo considerase que la petición del ciudadano ante este organismo no reclamara una intervención adicional de esta institución en lo que se refiere a intervenciones de este organismo ante el Tribunal Constitucional. Así entendemos que ejercemos las funciones y no como cuando se personó en su día contra el proyecto sobre el estatuto de autonomía.

Formato del informe. Queremos recalcar de nuevo, en relación con el apartado relativo a los expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos y a los expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional recibidos de comisionados parlamentarios, que, aunque podemos ver el número de quejas totales, no así la materia a la que se refieren. Por tanto, creemos que sería interesante y conveniente poder determinar y precisar mejor la temática de estas quejas.

Para concluir, quisiera mencionar tres cuestiones que ya hemos tratado en distintas ocasiones, tanto en la comisión mixta como en alguna comisión de estudio del Senado. Primero, consideramos que debe realizarse un especial seguimiento sobre la violencia en el deporte. Segundo, un mayor seguimiento en todo lo relativo a violencia de género, prostitución y trata de blancas, como hemos comentado. Y, por último, poner un mayor énfasis y mayor determinación en el seguimiento de todo aquello relacionado con el pago de las obligaciones de la Administración General del Estado a terceros: a otras administraciones o a proveedores.

Muchas gracias, señor presidente.

Muchas gracias por su atención, defensora, adjuntos y equipo técnico.

Muchas gracias, señorías, por su atención.

Buenos días.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senador Bagué.

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el senador Burgos.

El señor **BURGOS GARCÍA**: Gracias, señor presidente.

En primer lugar, un año más, quisiera agradecer a la defensora del pueblo y a todo su equipo su labor, plasmada de manera expresiva en el informe anual que ahora se somete a la consideración del Senado.

Señorías, al tratar de resumir las cuestiones que más le preocupan a mi grupo de este informe que analizamos, dos serían las ideas más significativas que cabe deducir de las quejas que el mismo relata: el avance en la brecha social de nuestro país entre ricos y pobres y el retroceso en el ejercicio de los derechos fundamentales y las libertades públicas por parte de los ciudadanos. *(El señor vicepresidente, Lucas Giménez, ocupa la Presidencia).*

Señorías, lo que ha señalado el último informe de la OCDE, hecho público el pasado mes de marzo, es que España es, de lejos, el país de esta organización donde más han aumentado las desigualdades económicas con la crisis a causa, sobre todo, del desempleo y de que el sistema

de protección social ha dado una peor cobertura a los menos protegidos, en un sistema laboral muy precario. Respecto a la calidad del empleo que se crea, el informe de la defensora es muy revelador. En todo caso, señorías, tener un trabajo y estar en riesgo de exclusión social hoy no es una paradoja. La devaluación salarial, la pérdida de poder adquisitivo, el empeoramiento de los servicios públicos y los trabajos precarios han hecho que crezca el número de personas que, a pesar de tener un empleo, rozan la pobreza. España es hoy el tercer país con más pobreza laboral de Europa, después de Rumanía y Grecia porque, frente a esta realidad y lejos de su natural función protectora, las administraciones, ante los recortes a los que se enfrentan, no pueden atender a los ciudadanos más desprotegidos y vulnerables. En este sentido, compartimos las valoraciones que contiene el informe con relación a los enfermos de hepatitis C y, muy especialmente, a los enfermos internos en los centros penitenciarios.

Subsidios por desempleo, salud, dependencia, educación, nada se escapa a la voracidad recortadora del PP. En el Congreso de los Diputados han sumado una vez más, por la puerta de atrás, nuevos recortes en sanidad, en este caso en el curso de la tramitación de la Ley de financiación autonómica. Tampoco el derecho constitucional a una vivienda digna ha quedado a salvo de este grave embate a nuestro muy dañado modelo del Estado de bienestar. Por eso no es de extrañar que la vivienda y el problema de acceso a su conservación no sea, de manera directa o indirecta, un tema con una importante presencia en el informe que nos ocupa.

Agradecemos muy especialmente lo completo de la información facilitada sobre este asunto y, al respecto, compartimos el análisis y la valoración que hace el informe en relación con la inclusión de las viviendas de la Sareb en el Fondo Social de Vivienda, con la venta de viviendas de protección pública a entidades privadas y con los embargos de las viviendas familiares habituales y únicas por deudas de escasa cuantía a la Seguridad Social.

Ante este problema, el conocido como Decreto-ley de segunda oportunidad recientemente aprobado por el Gobierno, desgraciadamente, no ayuda en nada: Su desarrollo ha dejado claro que no hay segunda oportunidad; no evita la pérdida de la vivienda, no aumenta los mínimos inembargables actualmente, no incluye a los fiadores avalistas, no hay dación en pago y no hay eliminación de las cláusulas suelo.

Por otra parte, compartimos la preocupación que supone la llamada de atención que hace el informe con relación a la pobreza energética que sufren tantas familias españolas. Compartimos la necesaria e ineludible reflexión que deben llevar a cabo los poderes públicos sobre las condiciones en que se presta el suministro eléctrico. En este sentido, hacemos nuestra la valoración y propuesta que hace el informe respecto a las críticas para disfrutar del bono social y la imposición de peajes al autoconsumo de energía eléctrica, al proyecto de sustitución de contadores y al procedimiento de facturación, a fin de que un bien esencial para una vida digna no se convierta en un preciado objeto de lujo; un lujo como en el que está convirtiendo este Gobierno el disfrute por los ciudadanos de sus derechos fundamentales y de las libertades públicas. ¿Qué les voy a contar que no hayan escuchado ya desde esta misma tribuna de la reciente reforma del Código Penal, calificada por prestigiosos juristas de puro populismo punitivo, alentada por mezquinos cálculos electorales? ¿Qué les voy a contar con relación a algunas cuestiones a las que hace referencia este informe respecto al ejercicio de la libertad de expresión y el derecho de reunión; de la Ley de seguridad ciudadana, conocida muy

gráficamente como ley mordaza? ¿Qué les voy a contar al respecto de las conocidas como devoluciones en caliente de inmigrantes? La citada ley trata de dar cobertura jurídica, algo que rechaza de plano, además de otros muchos, un muy reciente estudio de prestigiosos juristas de doce universidades españolas bajo el título: Rechazo sin fronteras, fronteras sin derechos.

Y, como colofón, frente a tal sucesión de atropellos, como mecanismo de salvaguardia en todo el Estado de derecho, ¿dónde queda el acceso del ciudadano a la justicia? Pues cada vez más en el limbo. Este apartado acumula nuevamente gran número de quejas en el informe que nos ocupa. El informe hace una descripción dantesca de la situación actual de demasiados juzgados, evidenciando que la planificación presupuestaria ha condenado a la Administración de Justicia a una insuficiencia de medios que acrecienta las dilaciones y está poniendo en cuestión la eficacia en la justicia. Y no olvidamos que las tasas judiciales aprobadas por el Gobierno del PP en 2012 calcularon el acceso de los ciudadanos a la justicia. No lo dicen los socialistas, sino que lo dice el informe encargado por la comisión de libertades y derechos de los ciudadanos, LIBE, del Parlamento Europeo, sobre el impacto negativo de la crisis económica, los derechos fundamentales de los ciudadanos europeos, hecho público el pasado 18 de marzo.

La marcha atrás, una más que ahora protagoniza de nuevo el ministro de Justicia en materia de tasas evidencia que el Gobierno no ha querido reconocer una supresión de tasas parcial y técnicamente chapucera, que, en todo caso, al afectar solo a personas físicas seguirá impidiendo el acceso a la justicia en condiciones de igualdad. A algunos colectivos, como el de autónomos, pequeños empresarios y ONG, no les afecta. Supone un proceso involutivo respecto a lo público que en el ámbito de la justicia tiene su mejor ejemplo en la privatización consumada legalmente en la práctica de los registros civiles con la que el Gobierno del Partido Popular pretende dejar en manos de intereses privados el Registro Civil mediante la entrega de la gestión del mismo a los registradores mercantiles, lo que, además, supone poner en cuestión el mantenimiento real y efectivo de los juzgados de paz, dejando abierta la puerta a la supresión de los mismos y, por extensión, más allá de las declaraciones del actual ministro de Justicia, supone amenazar la vitalidad sustantiva de la actual estructura de partidos judiciales y, como consecuencia de ello, supone un ataque a lo local, a lo rural, a la España no urbana, esa a la que tanto debe el Gobierno —lo dice de boquilla—, pero que luego sentencia a muerte con sus medidas. Se está condenando al medio rural al abandono y a la despoblación, un abandono vinculado directamente al brutal recorte de servicios por la excusa de ser deficitarios, y lo digo con conocimiento de causa. En Castilla y León, por esta razón, se están suprimiendo líneas regulares de autobuses que toda la vida han comunicado a los pueblos con las capitales y Madrid. Por esta misma razón, deberíamos cerrar las radiales de Madrid, el 50% de los aeropuertos, el 40%, por poner un ejemplo, de las autovías. El Partido Socialista no quiere ninguna de las dos cosas, pero otros parece que sí.

En los ayuntamientos de los pueblos de montaña y en los ganaderos existe en estos momentos una gran preocupación por las medidas que están tomando los poderes públicos. Por ejemplo, en relación con las hectáreas disponibles para pactar, en algunos pueblos de montaña se están recortando hasta el 70%. Esto es una barbaridad que, sumada al irrisorio precio de la venta de la carne, a las famélicas e insuficientes subvenciones y a los piensos por las nubes, prácticamente

condenan a los ganaderos al abandono de su actividad. Y, señorías, si los ganaderos se van, los pueblos se cierran, porque ya solo quedan pensionistas.

¿Qué les voy a contar que no sepan del estado de los montes y sus riesgos de incendio? Los socialistas reivindicamos el medio rural y, por ello, servicios públicos de calidad para poder vivir con dignidad en los pueblos.

Señorías, para concluir, una vez más, agradezco a la defensora del pueblo y a su equipo la perfecta radiografía que ha ofrecido de nuestro país y de su situación, tanto de manera expresa como implícita. El informe que hoy analizamos es una radiografía social de España en la que, a pesar de las alharacas del Gobierno del PP y de su presidente, no se aprecian, desgraciadamente, nuevo rumbo ni cambio de tendencia. En las páginas de este informe sigue apareciendo un país en el que los recortes en materia de asuntos sociales y las dificultades económicas se hacen crónicas. Esta es la España que se sigue dibujando, a cuya conservación y denuncia el Grupo Parlamentario Socialista anima a la defensora del pueblo a no abandonar su privilegiada aunque, cada vez, más reducida atalaya.

Muchas gracias. **(Aplausos).**

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Gracias, senador Burgos.

Por el Grupo Parlamentario Popular en el Senado, interviene la senadora Torme.

La señora **TORME PARDO**: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo, señores defensores adjuntos y resto del equipo de la institución que hoy nos acompañan en esta sesión y que tan buena y admirable labor realizan, hoy nos encontramos ante el último informe de la gestión anual realizada por la institución del Defensor del Pueblo, presentado y debatido en esta legislatura ante las Cortes Generales. Es verdad que posiblemente haya otra oportunidad, quizás en septiembre, siguiendo el compromiso que asumió la defensora del pueblo y que ha venido cumpliendo, de, con carácter previo a que finalice la gestión que realiza en 2015, dar un anticipo de la evolución de las quejas de los ciudadanos, qué problemas hay, y cuáles son sus recomendaciones. En todo caso, como he dicho, este es el último informe de la gestión correspondiente a 2014 presentado y debatido en esta Cámara.

Me parece oportuno, y así lo ha hecho también el señor Cazalis, hacer un pequeño balance del funcionamiento de la institución del Defensor del Pueblo como alto comisionado de las Cortes Generales a lo largo de esta legislatura, y lo voy a hacer brevemente, teniendo en cuenta una triple dimensión: en primer lugar, las actuaciones que hace esa institución en su defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos; en segundo lugar, desde una perspectiva interna, los compromisos que ha asumido esa institución en su defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos de nuestro país para lo que está comisionado; y, en tercer lugar, su relación con las Cortes Generales. Pues bien, en el primer eje, en la defensa de derechos y libertades de los ciudadanos de este país para lo que está comisionado, el balance es positivo, como así también lo han manifestado otros portavoces que han intervenido en esta sesión plenaria. En esos informes anuales de la gestión que ustedes vienen realizando, se observan los problemas que tienen los ciudadanos a través de las quejas que les dirigen a ustedes; también se ven las

recomendaciones que, tras estudiarlas con mucho esfuerzo, efectúan ustedes; cuáles han sido las actuaciones de oficio en las que ha habido un incremento, que también les pedimos desde esta Cámara. Quiero señalar que ustedes están haciendo estudios monográficos, a los que la señora Becerril ha hecho hoy también referencia, que precisamente versan sobre aquellos problemas sociales más candentes y que más preocupan a los ciudadanos, referidos a diversos temas, deudores hipotecarios, desahucios, trata de seres humanos, libros escolares y sobre muchas otras cuestiones, y alguno está pendiente de que podamos debatirlo y estudiarlo en la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.

Se han mejorado los tiempos de respuesta, y ahí ha sido muy exigente la institución del Defensor del Pueblo para conseguir una mayor eficacia y, como digo, una mayor efectividad en la solución de los problemas que plantean los ciudadanos; mejora de la respuesta del Defensor del Pueblo pero también de las distintas administraciones públicas a las que se pide información o a las que se transmiten resoluciones. Una medida muy oportuna fue la que tomaron cuando establecieron un nuevo mecanismo, en el caso de administraciones entorpecedoras o incumplidoras, como es trasladar a la Fiscalía esos supuestos, lo que ha contribuido a que verdaderamente haya disminuido de forma exponencial el supuesto de administraciones incumplidoras.

En este eje podemos afirmar que la institución ha actuado con independencia y firmeza respecto a otras instituciones, con gran cercanía a los auténticos problemas de los ciudadanos, con sensibilidad ante las quejas y haciendo un papel no de mero trámite o tramitador de esas quejas, sino de sondeo, de tener sensibilidad y estar a pie de calle de todo lo que está pasando y de lo que afecta a los ciudadanos que impide que hagan uso de sus derechos y libertades.

Respecto al funcionamiento interno, segundo eje sobre el que quería hacer un balance, han asumido ustedes nuevos compromisos y nuevos retos por encima de la ley, como decía antes, redundando en una mayor eficacia, y ello, además, en un contexto de austeridad, de contención y reducción del presupuesto, sin menoscabo de la actividad que ustedes realizan. Ha habido esfuerzo en la transparencia, como aquí nos ha detallado la señora defensora del pueblo, aun con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley de transparencia, aprobada en 2013. Se puso en marcha una página web en abril de ese año para dar más accesibilidad a los ciudadanos pudiendo presentar sus quejas también por vía telemática. Me parece muy interesante esa nueva iniciativa —también ha hablado de esto la señora defensora— de un portal de seguimiento de las quejas. Creo verdaderamente que ese es un acicate enorme para todas las instituciones, empezando por la del Defensor del Pueblo y para el resto de las administraciones públicas afectadas por quejas y recomendaciones, porque así los ciudadanos pueden tener perfectamente información puntual del estado de sus quejas y del tiempo de respuesta por parte de las distintas administraciones. Como digo, es un compromiso de transparencia y de aumento de tiempos de eficacia y de mayor accesibilidad y proximidad a los ciudadanos.

Presentan el informe y han hecho un gran esfuerzo en nuevos formatos. Ahora es también accesible a través de las tabletas y en formato ebook, y también han hecho un esfuerzo para dar accesibilidad a personas con discapacidad a través de un convenio con la ONCE haciendo que estos informes puedan ser también escuchados. Creo que ese gran esfuerzo ha redundado en una mayor proximidad y eficacia respecto a los ciudadanos y, como decía, con austeridad y

reducción presupuestaria, lo que no ha impedido que aumentaran ustedes una demanda que les hicimos: incrementar las actuaciones de oficio. Porque si en 2013 fueron 347, en 2014 han sido 489, un incremento de más de un 41%, aspecto que me parece esencial.

El tercer eje sobre el que quería hacer este balance está relacionado con las Cortes Generales. Como ha señalado el senador Cazalis, hemos podido ver que han centrado el esfuerzo en una mayor celeridad en la presentación y debate de los informes, y, de hecho, los correspondientes a la gestión de los ejercicios 2012, 2013 y 2014 se han presentado en febrero y hemos podido debatirlos entre marzo y abril en la comisión mixta y en los Plenos de ambas Cámaras. No ocurría así al principio y lo cierto es que los primeros informes que debatimos en esta legislatura, en el año 2012 fueron los de 2009, 2010 y 2011, como ha comentado el señor Cazalis. Pues bien, todo ello ha supuesto un esfuerzo para dar normalidad y para que el debate esté próximo a la gestión que se ha venido realizando. Además, también está esa información previa que nos permite a la comisión mixta antes de que finalice la gestión actual ir teniendo datos sobre las quejas y recomendaciones efectuadas. Son numerosas las comparecencias que han tenido lugar en la comisión mixta, así como el estudio de distintos temas monográficos, como ha comentado usted, y se detalla minuciosamente en el informe que hoy debatimos. Por ello no me queda más remedio —lo que hago con sumo agrado— que felicitarles y agradecerles la labor que ustedes vienen haciendo al igual que han hecho el resto de portavoces.

A través del análisis, estudio y debate de estos informes sobre la gestión anual del Defensor vemos la evolución de la situación de España y de los principales problemas que nos afectan a los españoles. Así, vimos en uno de los primeros informes que pudimos analizar en esta legislatura, el correspondiente a 2011, la crudeza de la crisis económica y las quejas presentadas por los ciudadanos ante los mayores recortes sociales que se habían practicado —los que hizo el Gobierno socialista en 2010—, con un importante apartado que se introducía por primera vez en ese informe referente a la pobreza y a la crisis económica. Pues bien, esa nefasta gestión socialista agravó profundamente las consecuencias de la crisis dejando heridas muy difíciles de curar, como son esos, nuevos, más de 3 millones de desempleados, es decir, el mayor recorte social que hemos sufrido. Afortunadamente, y gracias a estos años del Gobierno del Partido Popular y a la adopción de reformas ambiciosas y rigurosas a la vez que dolorosas, así como fundamentalmente al esfuerzo de los españoles, la situación empieza a ser muy distinta: de 76 meses en los que ha ido subiendo el paro, hemos pasado a 16 meses en los que baja el paro. Si desde 2008 a 2011 se destruían 2.200 empleos diarios, en 2014 se han creado 1.200 empleos diarios. Hay más de 9 millones de pensionistas que han cobrado sus pensiones revalorizadas, mientras que en otros tiempos otros las congelaron cuando, además, en esos momentos el IPC era superior al 3%. Más de la mitad de los presupuestos actuales del Estado están destinados a gasto social y el 70% de las medidas de financiación a las comunidades autónomas y a las corporaciones locales se ha dedicado a prestaciones sociales. Se han mantenido y prorrogado las prestaciones por desempleo y aprobado nuevas medidas para facilitar la inserción de los parados de larga duración.

Señorías, el Gobierno de Rajoy ha aprobado, además, un plan nacional de inclusión social para el período 2013-2016, un plan que el Gobierno socialista dejó caducar en 2010, a pesar de que ya había una importante bolsa de pobreza. Ha aprobado también un plan concertado para

servicios sociales, ambos con una importante dotación presupuestaria. Pues bien, ese esfuerzo y esa prioridad en mantener los pilares del Estado del bienestar, en atender especialmente a las personas más vulnerables ante la crisis y con más dificultades ha ido trayendo su fruto y vemos cómo en 2013 por primera vez en los últimos cuatro años se reducen los indicadores más importantes que se utilizan en Europa para medir la desigualdad social. No hay que olvidar lo que ocurría en años anteriores: entre 2007 y 2011 España fue el país de la OCDE en el que más creció la desigualdad, según un informe de la propia OCDE de junio de 2014. La pobreza —también la pobreza infantil— crecía en España mucho más que en la Unión Europea. Afortunadamente, esa tendencia se ha acabado. Ante una situación tan grave como la que había, el Gobierno ha hecho un gran esfuerzo en mantener el Estado del bienestar de una forma sostenible, en desarrollar políticas sociales priorizándolas en las personas más vulnerables, en luchar contra la pobreza, la desigualdad o la exclusión social. Hay aspectos muy importantes que se recogen en el informe como la integración y la solución de problemas con personas con discapacidad. Aquí se ha aprobado una Ley de derechos de las personas con discapacidad, un plan de acción para los años 2014 a 2016 que, sin duda, permitirá mejorar la situación de las personas con discapacidad, y lo veremos en los informes próximos que pueda presentar la defensoría del pueblo. **(Rumores).**

Respecto a la dependencia —sobre la que también hay quejas y de la que han hablado otros portavoces—, ha habido reformas para asegurar la viabilidad de la Ley de dependencia. Hoy hay más beneficiarios con derecho a prestación, menos lista de espera y más servicios profesionales, pero hemos tenido situaciones muy graves, que se han recogido también en los distintos informes de gestión de la institución del Defensor del Pueblo, como la situación de los deudores hipotecarios, el drama de personas que sufrían desahucios o las situaciones de insolvencia personal. En este campo tan dramático y que representa la cara amarga de la crisis económica también ha habido importantes avances: más de 12.500 reestructuraciones de deuda, más de 3.800 daciones en pago, suspensión de más de 13.000 lanzamientos de viviendas habituales. **(Rumores).** Además, en la Ley de emprendedores se establecían acuerdos extrajudiciales para que los empresarios pudieran renegociar sus deudas y tener otra oportunidad.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Por favor, señorías, ruego silencio, hay un rumor muy fuerte.

Continúe, señoría.

La señora **TORME PARDO**: Gracias, señor presidente.

Ahora —se ha aludido también en este debate por la defensora del pueblo y por otros portavoces— se ha aprobado recientemente el Real Decreto-ley de 27 de febrero de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas de orden social que, desde luego, va a permitir un fuerte avance en protección social de los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad. Se amplían los colectivos beneficiarios por esas reestructuraciones de deuda, de daciones en pago, se lucha y se amplía esa lucha contra cláusulas bancarias abusivas. Además, me parece fundamental que la suspensión de los lanzamientos de viviendas habituales, que finalizaba el próximo mes de mayo, se prolongue dos años más, hasta 2017. También se establece un mecanismo de segunda oportunidad, un marco permanente ante las situaciones de insolvencia

personal. Por primera vez familias, autónomos y pymes van a tener un sistema específico para poder superar situaciones de insolvencia y tener una segunda oportunidad en su vida y que a pesar de un fracaso económico, empresarial o personal, no tengan que arrastrar indefinidamente a lo largo de su vida la losa de una deuda que nunca van a poder pagar.

Además, en este real decreto se reforman las tasas judiciales de manera que se suspenden dichas tasas para todas las personas físicas y se amplían deducciones fiscales para aquellas familias en situaciones más vulnerables.

Hay muchos otros aspectos en los que se han hecho avances: en los enfermos afectados por hepatitis, en las becas o en las víctimas del terrorismo. Sin duda, esa fue una prioridad y un compromiso de la defensora del pueblo y el Partido Popular siempre ha defendido un compromiso claro e inequívoco con las víctimas del terrorismo, que para nosotros constituyen un auténtico referente ético y moral en la lucha por la libertad y la democracia. De ahí que le anime a que sigan con ese compromiso, haciendo recomendaciones que, sin duda, serán tenidas en cuenta, como se ha hecho hasta ahora, por el Gobierno de la nación.

Aquí se han hecho críticas a las acciones del Gobierno. Se ha mencionado que la pobreza y la desigualdad han aumentado, cuando por los datos que yo he podido dar...

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Señoría, por favor, vaya finalizando.

La señora **TORME PARDO**: Sí, señor presidente, termino, aunque he estado unos minutos sin poder intervenir porque había fallado el micrófono, con lo cual, le ruego tenga en cuenta esa cuestión (**Rumores**).

Aunque muchos se dedican a criticar la acción de este Gobierno, a pesar del cambio notable en la tendencia, hay muchas formas distintas de hacer las cosas. He puesto ejemplos de lo que está haciendo el Gobierno de la nación, pero es que en políticas sociales, en los pilares del Estado del bienestar, como son sanidad, educación o atención a la dependencia, las que tienen las competencias son las comunidades autónomas, y no todas hacen lo mismo. Tengo un ejemplo muy claro, el de una comunidad a la que pertenezco, una comunidad del Partido Popular, la de Castilla y León. Allí se ha trabajado por la cohesión social y la calidad de los grandes servicios públicos. Y, tanto los éxitos como el balance que puede presentar en la Comunidad de Castilla y León Juan Vicente Herrera son indudables. Han sido una prioridad esos grandes servicios públicos. Ello se traduce en que el 80% del gasto no financiero se dedica a gasto social. En Castilla y León la sanidad pública y la educación aparecen situadas en los primeros puestos en la valoración de los profesionales y de los ciudadanos. Pero es que lo mismo ha ocurrido con la atención a la dependencia, en lo que se nos valoraba con un 9 al inicio de la legislatura y ahora con un 10, habiendo reducido las listas de espera y siendo ahora una de las comunidades que más compatibiliza el tipo de ayudas que se pueden dar.

Somos líderes, como decía, en calidad educativa y en calidad en sanidad, haciendo, además, un gran esfuerzo en que estos servicios se presten con igual calidad en el medio rural, cuestión a la que hacía referencia también el portavoz de la Entesa.

Como decía, las cosas se pueden hacer de forma muy distinta. Así lo hace el Gobierno de España y las comunidades gobernadas por el Partido Popular.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Señoría, por favor, que no ha estado interrumpida dos minutos que son los que lleva usted de más, así que procure acabar.

La señora **TORME PARDO**: Finalizo, señor presidente.

Por ello, animo a la institución del Defensor del Pueblo a que siga trabajando con ese rigor, firmeza y contundencia con que lo hace, trasladando las quejas de los ciudadanos y proponiendo soluciones que el Gobierno del Partido Popular, sin duda, pondrá en marcha, como ha venido haciendo a lo largo de esta legislatura.

Muchas gracias.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Lucas Giménez): Gracias, senadora Torme.

Damos las gracias a la defensora del pueblo, a los defensores adjuntos y a todo su equipo, y vamos a continuar el orden del día con las mociones.

II.

OTRAS COMPARENCIAS

SUBCOMISIÓN DE ESTUDIO SOBRE REDES SOCIALES

Sesión celebrada el 22 de abril de 2014, en el
Palacio del Congreso de los Diputados

Para informar en relación con el objeto de la misma

(Texto no publicado en el *Boletín Oficial de las Cortes Generales*)

COMPARECENCIA DE DON FRANCISCO FERNÁNDEZ MARUGÁN, ADJUNTO PRIMERO A LA DEFENSORA DEL PUEBLO

(Texto no publicado en el *BOCG*).

Señor Presidente, Señorías:

Comenzaré mi intervención refiriéndome a algunos elementos globales que el desarrollo tecnológico ha expandido universalmente y que han determinado amplias mutaciones sociales.

Inicialmente fue la Televisión, desde hace ya más de medio siglo. Posteriormente Internet y las Redes Sociales, desde hace un par de décadas, los medios que tienen una penetración constante y de profundidad creciente en nuestras vidas. Han cambiado nuestro modo de percibir el mundo; han variado el modo de hacer política, de informar y hasta de ver cine; han acercado lo lejano y convertido en próximo lo exótico; han hecho variar nuestros hábitos y nuestro ocio.

Son, en definitiva, herramientas a la vez simples y accesibles y, al mismo tiempo, extraordinariamente complejas, cuyos efectos y consecuencias en gran medida dependerán del buen o mal uso que se haga de ellas. Tan es así que desde hace tiempo los jóvenes no serían capaces de reconocer un mundo sin el acceso y el uso de estos poderosos e inevitables compañeros de su vida cotidiana.

El Defensor del Pueblo hace tiempo que viene expresando su preocupación por estas tecnologías, especialmente en ese campo, es decir, su uso por los menores, como colectivo susceptible de requerir mayor grado de protección por su vulnerabilidad, pues muchas son las voces que vienen alertando sobre los riesgos a los que pueden verse sometidos.

Esas voces son casi siempre voces de adultos. Padres, educadores, sociólogos, psicólogos informan y opinan sobre un fenómeno del que todos somos testigos, y en el que participamos activamente, en la medida en que todos somos responsables de la educación de nuestros menores porque, como gráficamente expresa el conocido proverbio africano, “para educar a un niño hace falta la tribu entera”.

Por ello, nuestra preocupación la venimos reflejando en la institución, no solo en las tareas ordinarias de tramitación y resolución de los asuntos sometidos a nuestro conocimiento, a través de las quejas que formulan los ciudadanos, sino también a través de la elaboración y publicación

de diversos informes monográficos sobre ámbitos concretos en los que la protección de sus derechos fuera necesaria para compensar su vulnerabilidad.

¿Cómo afecta el uso de estos instrumentos a los jóvenes? ¿Cómo perciben ellos la presencia en sus vidas de estos medios? ¿Saben usarlos? ¿Son conscientes de sus riesgos? ¿Se sienten protegidos? ¿Saben qué hacer si a través de ellos les agreden? ¿Les sirven de ayuda en sus estudios, en su formación, en su vida social, o, por el contrario, se la dificultan y entorpecen?

Para dar alguna respuesta a estas preguntas, y con la inestimable colaboración de un grupo de profesoras universitarias, investigadores sociales y expertos en la materia, realizamos en 2009, publicando sus resultados en 2010, un informe sobre estos instrumentos, desde la perspectiva de los menores, recogiendo su opinión en 3.000 encuestas.

El citado trabajo ya fue presentado por el anterior equipo directivo del Defensor del Pueblo a esta Cámara, dentro de la Comisión Mixta Congreso y Senado de Relaciones con el Defensor del Pueblo, y está disponible en formato digital en nuestra web institucional.

A continuación, resumiré muy brevemente su contenido.

Inicialmente quiero llamar la atención de sus Señorías sobre la fecha en que se elaboró este documento, 2009, por lo que ya ha transcurrido un lustro, tiempo más que significativo, teniendo en cuenta los vertiginosos cambios a los que asistimos casi cotidianamente en materia de nuevas tecnologías. Solo citaré a este respecto el uso actual de los sistemas telefónicos móviles, que en aquel momento no disponían, o al menos no eran de uso común, los sistemas que hoy resultan habituales y que permiten el acceso o el envío continuado desde ellos de textos e imágenes, razón por la que no formaron parte de dicho informe.

Por otro lado, conviene insistir en que los resultados del estudio toman como referencia la opinión de los menores encuestados, así como su juicio crítico respecto de la situación en la que ellos consideran encontrarse ante los sistemas de comunicación que utilizan.

Los resultados de ese informe representan pues, única y exclusivamente, la voz de los menores y en ningún caso la opinión del Defensor del Pueblo. Insisto en ello para no inducir a confusión en cuanto a su contenido.

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

De manera muy sucinta las encuestas dieron la información siguiente:

- El porcentaje de los encuestados que disponían de ordenadores en su casa, fue significativamente alto.
- El número de menores y adolescentes que se conectaban diariamente a la Red y durante cuántas horas, resultó ser también significativo.
- La cifra de esos jóvenes que realizaban dicha actividad en su propia habitación, fue mayoría, siendo una minoría quienes declaraban que se conectaban desde el salón, o desde el cuarto de estar de sus domicilios.
- La posesión en sus equipos y sistemas de acceso a las redes de un sistema de filtrado, o control de determinados contenidos, fue más bien escaso, pues un tercio de los menores

carecía absolutamente de él; otro lo tenía solo ocasionalmente; y solo el resto contaba con él habitualmente.

Además, cuando el control existía, ocasional o habitualmente, este se orientaba en mayor medida a limitar el tiempo dedicado a la actividad, en lugar de controlar los contenidos y los accesos y servicios utilizados.

Sin embargo, de los resultados de la encuesta que acabo de describir se deducía que los menores son mayoritariamente conscientes de que el acceso a determinados contenidos supone una amenaza para ellos, por lo que, también mayoritariamente, consideraban que es aconsejable instalar filtros que impidan el acceso a los mismos.

Asimismo, la mayoría de los menores entiende que los padres y madres tienen suficiente información para ayudar a sus hijos en la utilización de las redes de forma segura.

- La exhibición de imágenes privadas (fotos, videos, etc.), que es otro riesgo habitual del que hay que ser consciente, fue contestado por un porcentaje significativo de los encuestados, en el sentido de admitir que colgaban fotos o videos suyos en la Red varias veces al mes, o, al menos, varias veces por semana.

Si se tiene en cuenta que la Red permite una difusión automática, y prácticamente incontrolada de las imágenes que se cuelgan en ella, resulta preocupante que más de la mitad de la muestra exhiba esta conducta, y que un porcentaje significativo de la población encuestada realice la práctica de colgar videos o imágenes de otros sin su autorización.

Ciertamente, la gran mayoría de los encuestados afirman no haber utilizado nunca la Red con el propósito de maltratar o insultar a alguien, burlarse de él o meterle miedo. Y desde el otro punto de vista, otra amplia mayoría dice que nunca le han insultado o amenazado por la Red.

Hay, sin embargo, un porcentaje significativo de la población que dice realizar con relativa frecuencia conductas de acoso hacia otros a través de la Red. Hecho que se ve confirmado cuando el fenómeno se analiza desde la perspectiva de las víctimas, quienes declaran recibir insultos, amenazas o intimidaciones.

REFLEXIONES GENERALES

Los resultados obtenidos respecto del uso que los menores hacen de estas herramientas, dado el carácter abierto de las mismas, la variedad de servicios a los que se puede tener acceso, la innovación permanente de las fórmulas ideadas para proporcionarlos y el anonimato relativo con el que se puede hacer uso de los mismos, aconsejaban considerar acciones destinadas a prevenir y evitar los riesgos frecuentes a los que los usuarios menores de edad pueden verse sometidos.

Cada vez con más frecuencia, los adolescentes sufren acoso, amenazas y chantaje a través de las redes sociales, como consecuencia de las relaciones que se generan a través de las mismas. Prevenir estas situaciones compete a todos.

Citaré, a título de ejemplo, la práctica detectada y que cada vez cuenta con más adeptos y genera mayores controversias, como es el intercambio de fotografías de contenido sexual, erótico o sugerentes de los propios menores, que no valoran los efectos de este acto, pues en ocasiones pueden ser posteriormente objeto de chantaje, y por lo tanto motivo de preocupación.

En cualquier caso todos, la sociedad en su conjunto y los distintos agentes que intervienen en el complejo mundo de las redes sociales, debemos ser conscientes del papel que cada uno debe jugar.

La primera línea de protección es la que corresponde establecer a madres y padres, a familias y a los educadores que saben que las redes sociales no están pensadas, ni especialmente ni únicamente, para los menores y que, por tanto, su acceso a estos medios no puede ser ni incondicionado ni ilimitado, por lo que su función de vigilancia es irrenunciable, imprescindible y fundamental.

Deben las familias tomar conciencia real del tiempo que sus hijos dedican a la redes sociales y limitarlo, proponiéndoles alternativas de ocio. Igualmente, deben adecuar los horarios de consumo a los apropiados a la edad.

También es necesario, en la medida de lo posible, que los ordenadores estén en zonas comunes del hogar, para evitar el consumo en solitario y, en todo caso, debe fomentarse el uso familiar de estos medios, así como limitar la utilización de otros instrumentos, como son los móviles y las tabletas, que hoy permiten conectarse fácilmente con las redes sociales, desde cualquier punto.

Las familias deben informarse y aplicar los controles disponibles, utilizando filtros y programas de control para el acceso a determinados contenidos y alertar a los menores sobre los riesgos presentes en estos medios, todo lo cual exige interesarse por las nuevas tecnologías para superar la brecha digital que a menudo existe entre ellos y sus hijos.

La responsabilidad de los progenitores y tutores no puede trasladarse exclusivamente a los poderes públicos o a los tribunales de Justicia. La educación y formación que se recibe en los hogares y centros de enseñanza constituyen la base para que los adolescentes, además de ser sumamente cuidadosos con el uso de las redes sociales, permitan que sus padres conozcan a tiempo cualquier incidencia o conducta que les despierte una alerta.

Como complemento a lo anterior la labor de los órganos administrativos y docentes debe ser proactiva. En este punto es importante el trabajo de los centros educativos que, además de enseñar el aspecto técnico de la informática a sus alumnos, tienen que transmitir los principios de uso y las buenas prácticas de las redes y los riesgos que conllevan, de tal forma que los menores aprendan a discernir entre contenidos y la utilización adecuada del medio.

Igualmente, es fundamental que por parte del controlador o titular de la red se adopten prevenciones para corroborar que la edad que el menor dice tener se corresponda con la que efectivamente tiene.

Estos filtros iniciales constituyen una salvaguardia esencial para los derechos de los menores, dado que una vez que acceden a la red resulta más difícil ejercer la supervisión de los contenidos que se transmiten en ella.

RECOMENDACIONES

Estas consideraciones, que acabo de resumir brevemente, aconsejaron a la institución que realizase una serie de recomendaciones dirigidas a los distintos poderes públicos y agentes intervinientes en este campo, y que de forma muy resumida consistieron en las siguientes:

- El fomento por parte de las autoridades competentes de acciones de carácter formativo y práctico orientadas a eliminar la brecha digital existente entre adultos y menores, para que aquellos dispongan de las habilidades y conocimientos necesarios para proporcionarles protección efectiva, frente a los riesgos derivados del uso de la Red.
- El impulso de actuaciones orientadas a la identificación de los riesgos concretos asociados a los diferentes servicios que ofrece la Red, mediante listas, catálogos, descripciones o cualquier otro sistema que se considere idóneo para este fin, poniéndolos a disposición de los usuarios mediante fórmulas diversas y de fácil acceso, tales como guías, materiales didácticos, páginas webs específicas o portales dedicados a este fin y con información permanentemente actualizada.
- La suscripción de Códigos de Conducta voluntarios y específicos, como mecanismo de autorregulación, para la protección de los menores y en cuya elaboración tengan una participación efectiva, entre otros, los consumidores y usuarios.
- El establecimiento de procedimientos, sencillos y efectivos, de alerta y reclamación ante las autoridades competentes en relación con las conductas o actividades ilícitas que se detecten en la Red y la habilitación de mecanismos de reclamación y de resolución, frente a los incumplimientos de lo previsto en dichos códigos de conducta.
- La introducción en los currículos de las distintas enseñanzas del aprendizaje de prácticas y el uso de herramientas y modos de navegación segura en la Red, en el marco de un conocimiento más amplio del uso de las tecnologías de la información y comunicación, así como el fomento de su uso como apoyo a las tareas escolares.
- El desarrollo, por parte de la industria del sector, de herramientas y tecnologías adecuadas para la prevención y gestión de riesgos existentes en los servicios de la Red para los menores y en particular mediante el desarrollo de técnicas y mecanismos de comprobación de la edad de los usuarios para el acceso a determinados servicios, así como de mecanismos y herramientas de filtrado y control parental previo y posterior a los accesos realizados.

CONCLUSIONES

Ya sabemos que resulta difícil llevar a cabo afirmaciones categóricas en esta materia, las posibilidades de todos son limitadas. Los menores no cuentan con la preparación necesaria para valorar la importancia de la privacidad de sus datos personales y no tiene información suficiente sobre los riesgos que comporta la exhibición de su vida particular en las redes sociales.

Los centros educativos no están obligados a impartir alguna formación curricular sobre este asunto, ya que únicamente se explica la informática técnica sin completar con otros aspectos.

La supervisión de los padres y educadores se ha complicado mucho porque las condiciones deontológicas varían continuamente, ya no es necesario contar con un ordenador fijo, se accede a la red a través de los móviles y de las tabletas.

Se denuncia poco y los poderes públicos alegan no tener conocimiento de prácticas de los menores en este ámbito.

Por su parte, las redes sociales tienen dificultades para el control de acceso tanto sobre la edad de los menores, como la identidad veraz de las personas que acceden a estas redes. Probar conductas contrarias a la ley en el medio virtual es complicado.

En cualquier caso una institución como la que represento no puede permanecer al margen de los problemas que acabo de describir, pues afectan a derechos de personas especialmente vulnerables como son los menores.

Es por tal razón por la que puntualizaré, para terminar, cuanto he señalado. Serán actuaciones o recomendaciones muy generales, en relación con las redes sociales, por si resultan de utilidad para los trabajos de esta Subcomisión, si bien van dirigidas fundamentalmente a todos los poderes públicos concernidos y que se resumen en las siguientes:

1. Educar sobre el adecuado uso de las redes sociales y concienciar sobre la importancia de los propios datos de carácter personal, a través de campañas, anuncios, educación escolar...
2. Controlar la edad de acceso a las redes sociales.
3. Prohibir el anonimato y controlar el uso de los alias para que no se utilicen identidades falsas, a través de algún sistema de identificación obligatoria en las comunicaciones.
4. Establecer algún sistema de denuncia rápida para prevenir la comisión de delitos en la Red, ya que cuando la denuncia es sincrónica es más fácil localizar a la persona que está actuando de forma ilegítima.
5. Crear un procedimiento de colaboración e información entre todos los agentes implicados: educadores, Administración, Policía, Guardia Civil, la Fiscalía...

Para finalizar, el reto que se plantea es para todos: poderes públicos, educadores, familiares, titulares de las redes y, cómo no, los propios menores.

Espero y deseo que de la actuación conjunta de todos nosotros puedan encontrarse soluciones a los problemas que acabo de describir.

Muchas gracias.

SUBCOMISIÓN PARA EL ANÁLISIS Y ESTUDIO DE LA TRATA DE SERES HUMANOS CON FINES DE EXPLOTACIÓN SEXUAL

Sesión celebrada el día 11 de junio de 2014, en el
Palacio del Congreso de los Diputados

Para informar en relación con el objeto de la misma

(Texto no publicado en el *Boletín Oficial de las Cortes Generales*)

COMPARECENCIA, DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO PARA INFORMAR EN RELACIÓN CON EL OBJETO DE LA SUBCOMISIÓN

I) Preámbulo

El artículo 1 de nuestra Constitución proclama que la libertad y la justicia constituyen dos de los valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico, y el artículo 10 establece que la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás constituyen el fundamento del orden político y de la paz social. **La trata de personas, conocida como la esclavitud del siglo XXI, atenta frontalmente contra estos valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico.**

1. Las víctimas de esta esclavitud son difíciles de reconocer pero se encuentran muy cerca de nosotros; pero por temor, por sentir vergüenza de una situación o por ser muy duro revivir las circunstancias en las que se encuentran no quieren hablar de ello. Son víctimas invisibles.
2. **Los avances realizados en la lucha contra la trata de personas en estos últimos años han sido enormes;** con las últimas reformas legislativas podemos afirmar que se ha conseguido construir un «edificio normativo» suficiente para la persecución del autor del delito y para la protección de las víctimas. Sin embargo, las cifras muestran que aún no se han conseguido desarrollar las herramientas necesarias que permitan detectar, de manera eficaz, a las víctimas y ofrecerles la necesaria protección. Por eso, el informe del Defensor del Pueblo: *La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles*, presentado ante estas Cortes en septiembre de 2012, se centra fundamentalmente en las víctimas.

El 19 de noviembre de 2013 se presentó ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo una actualización del informe.
3. Pocas semanas después de tomar posesión de mi cargo como defensora del pueblo, tuve ocasión de visitar un centro de acogida para mujeres víctimas de trata del Proyecto Esperanza (obra de las Religiosas Adoratrices) en Madrid. Conversé con varias de ellas y me pareció que su valentía y sus testimonios eran la mejor manera de dar a conocer la realidad de esta nueva forma de esclavitud, a la que me he referido al inicio de mi intervención. Como tendrán oportunidad de comprobar a continuación, son mujeres valientes y con muchas ganas de salir adelante.

Testimonio de algunas mujeres víctimas de trata (reproducción en video)

4. Desde septiembre de 2012, hemos realizado un seguimiento de las recomendaciones formuladas en el estudio, cuyos resultados presenté en la Comisión Mixta Congreso Senado de relaciones con el Defensor del Pueblo en octubre de 2013. En esta última actualización se reconocen las mejoras observadas en los distintos procedimientos y se da también difusión a las buenas prácticas detectadas. Asimismo, a la vista de la experiencia acumulada, se pone el foco en aquellas cuestiones que necesitan aún de un mayor esfuerzo para avanzar en una eficaz protección de las víctimas de trata en España.

Tienen a su disposición un ejemplar de cada uno de los dos estudios, el presentado en septiembre de 2012 y su actualización de octubre de 2013. Pueden consultar el contenido de las 27 recomendaciones formuladas así como las conclusiones. Voy a destacar en mi intervención solamente alguna de las cuestiones que se tratan en los citados documentos.

5. Entre los resultados destacados de este estudio se encuentra haber contribuido a la **progresiva toma de conciencia de las distintas autoridades con competencias en la materia, respecto de la situación de especial vulnerabilidad en la que se encuentran las víctimas** y, muy especialmente, las más vulnerables como son aquellas jóvenes cuya minoría de edad resulta dudosa, o los bebés que llegan acompañados de adultos que dicen ser sus progenitores.

Durante el año 2013, **la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, atendiendo una recomendación del Defensor del Pueblo y de la Fiscalía General del Estado, ha comenzado a registrar los datos personales de todos estos bebés y menores de corta edad**, lo que permite desde un inicio visibilizar su situación e intentar paliar así la extrema vulnerabilidad en la que se encuentran. Se están dando los pasos para conseguir que sean protegidos de manera efectiva, por lo que se está comenzando a elaborar protocolos autonómicos con implicación de Fiscalía y entidades de protección de menores autonómicas. Los datos revelan la importancia de esta cuestión especialmente en las costas de Andalucía por donde accedieron a España en 2013, 323 menores de edad.

6. Una vez que han sido registrados en una base de datos policial se habrá evitado que «desaparezcan», como ocurría en muchas ocasiones hasta ahora; pero sigue siendo necesario que, una vez registrados, se compruebe el vínculo de filiación con el adulto que le acompaña, para lo que resulta imprescindible la implicación de las entidades autonómicas de protección de menores y la utilización de herramientas como las pruebas de ADN.

Se ha de encontrar la manera de **poner en marcha un procedimiento ágil que permita dar traslado, una vez registrado el menor, de manera inmediata, a la Fiscalía y a la entidad de protección de menores autonómica de su llegada y del centro de acogida humanitaria al que ha sido derivado.**

Una vez en el centro se ha de **declarar la situación de riesgo prevista en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor**, y se han de realizar todas las actuaciones necesarias para la adecuada identificación del menor. Lo anterior no implica, en todo caso, la retirada del menor al adulto que lo acompaña y su ingreso en un centro de protección ya que, si se constata

que no se ha producido una situación de abandono, la actuación de los poderes públicos se limitará a garantizar los derechos que asisten al menor y a disminuir los factores de riesgo que le afecten.

7. Para conseguir impulsar la necesaria coordinación entre las entidades autonómicas de protección de menores y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, será un instrumento fundamental la puesta en marcha de un **protocolo nacional para la detección y atención a los menores víctimas de trata de personas**. Todas las comunidades autónomas, con el impulso y coordinación de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, se han comprometido a impulsar los trabajos para su elaboración, y la Comisión contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud ha desarrollado una metodología común de identificación, recogida y difusión de buenas prácticas.
8. Resulta imprescindible insistir en que los procedimientos para la identificación de los menores víctimas de trata incluyan la obligación de las instituciones y organismos de derivar todo niño o niña presunta víctima de trata a servicios adecuados, sin demora alguna. Se ha de recordar que las directrices de UNICEF para la protección de estos menores extienden la aplicación de su contenido a aquellos menores de edad que nacen de personas víctimas de trata.
9. **Es bajo el número de víctimas identificadas, y son muchas las dificultades detectadas en el procedimiento de identificación de potenciales víctimas de trata y de personas en riesgo de serlo.**
10. **El procedimiento para el ofrecimiento del período de restablecimiento y reflexión a las potenciales víctimas de trata ha de ser revisado a la luz de los datos** facilitados por la Comisaría General de Extranjería y Fronteras.

En el año 2013, fueron detectadas 10.862 potenciales víctimas de trata en España (de ellas, 2.620 eran españolas). La mayoría de estas potenciales víctimas son extranjeras, por lo que a su situación de vulnerabilidad, como víctima de trata, se une el temor a ser expulsadas, al ser detectadas por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

El hecho de que la mayor parte de las víctimas detectadas sean extranjeras significa que se han de adoptar medidas para que confíen en la policía, y entiendan que durante el proceso de identificación no van a ser expulsadas del país.

11. Durante el año 2013 se ofrecieron 736 períodos de restablecimiento y reflexión, de los que 603 fueron rechazados por las víctimas. Para que este período sea eficaz debería constar de dos fases bien diferenciadas:
 1. Una primera en la que el objetivo fundamental se centre en **facilitar los medios necesarios para que la potencial víctima de trata se restablezca**.
 2. Una segunda fase en la que **la víctima deberá decidir si desea cooperar con las autoridades**.

Esta recomendación ha sido acogida por la Dirección General de la Policía en el Plan Operativo de lucha contra la trata de seres humanos, de febrero de 2013, que incorpora un protocolo de actuación (apartado 12), dedicado expresamente a las víctimas del delito de trata.

Se han de analizar los resultados del primer año de vigencia de este plan y revisar el procedimiento que se sigue hasta ahora.

La experiencia acumulada en estos tres años de análisis del problema desde el Defensor del Pueblo, en contacto con las organizaciones que trabajan con víctimas como con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, permiten afirmar que el número de víctimas identificadas podría incrementarse si se encontrase la manera de implicar a estas organizaciones, no solo en la asistencia a las víctimas, en las que ya hacen un papel insustituible, sino en el proceso de identificación junto a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, y respetando lógicamente su campo de actuación.

La participación de estas organizaciones constituye un elemento básico para garantizar un enfoque del procedimiento centrado en los derechos y necesidades de las víctimas de trata de seres humanos.

12. Otra cuestión que ha sido objeto de seguimiento durante el año 2013 es el **procedimiento para la concesión de autorizaciones de residencia a las víctimas de trata**. Según datos de la Secretaría General de Inmigración y Emigración, en el año 2013 se concedieron 66 autorizaciones de residencia temporal a víctimas de trata.
13. Pese a la referencia que se ha hecho respecto al alcance del Plan Operativo de lucha contra la trata de seres humanos, se comprueba que, **en un número importante de ocasiones, la colaboración de las víctimas no es considerada suficiente desde el punto de vista policial, al no aportar datos esenciales, por desconocimiento o cualquier otra circunstancia**, lo cual deja a la víctima en una situación de indefensión y de riesgo que puede llegar a ser superior a la que existía antes de colaborar con las autoridades.

Resulta esencial que las autoridades competentes para la resolución de estas autorizaciones, de residencia por situación personal de las víctimas, tengan en cuenta los informes emitidos por las entidades especializadas que les atienden y no se basen únicamente en el informe policial que, en un primer momento, puede ser negativo, ya que no se ha conseguido que la víctima confíe en las autoridades y dé el paso de contar su historia. Sin embargo, las visitas realizadas a distintas organizaciones que trabajan con víctimas y las conversaciones con ellas indican que, una vez que la persona se encuentra en un ambiente apropiado, y con el apoyo de profesionales, se atreve a dar el paso y denunciar.

Resulta imprescindible diferenciar la existencia de **indicios razonables**, que son lo que deberían poner en marcha el procedimiento de identificación de la víctima, de las **evidencias** que son las necesarias para iniciar el procedimiento penal.

COMISIÓN MIXTA DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Sesión celebrada el día 16 de septiembre de 2014, en el
Palacio del Congreso de los Diputados

Sobre resumen de la actuación y la actividad de la institución del
Defensor del Pueblo a lo largo de los seis primeros meses de 2014

(Diario de Sesiones de las Cortes Generales. Comisiones Mixtas. X Legislatura, núm. 120)

COMPARECENCIA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO SOBRE RESUMEN DE LA ACTUACIÓN Y LA ACTIVIDAD DEL DEFENSOR DEL PUEBLO A LO LARGO DE LOS SEIS PRIMEROS MESES DE 2014

El señor **PRESIDENTE**: Señoras y señores diputados y senadores, señora defensora del pueblo, damos comienzo a la sesión de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, que tiene el orden del día que acordamos en la última reunión que tuvimos, con lo que además limpiamos los asuntos pendientes de esta Comisión. Pero, como bien conocen sus señorías, y es algo que agradecemos muy especialmente a la defensora desde que tomó posesión, quería que el informe anual tuviese una información intermedia, a mitad de cada ejercicio, sobre la marcha, las novedades o las cuestiones que habían ocurrido en la institución para que la Comisión estuviese informada. No hay un informe y, por lo tanto, no figura en el orden del día, pero pude hablar con las señoras y los señores portavoces para decirles que al iniciar la sesión la defensora haría este avance y esta información sobre la actividad de la Defensoría y luego entraremos en el orden del día.

Parece ser que a algunos miembros de la Comisión les coincide en la mañana de hoy con las actividades de otras comisiones. Atendiendo a las peticiones de algunos de ellos, se había elaborado el orden del día con esta secuencia. Adelanto que por parte de la defensora se harán dos intervenciones, una sobre el estudio sobre telecomunicaciones y otra agrupando los otros dos de la realidad catastral y las viviendas protegidas, sin perjuicio de que aquellos grupos parlamentarios que deseen tener dos intervenciones en el segundo bloque, por supuesto, podrán tenerlas. El orden del día que se ha fijado es el que se había pedido a la Presidencia por parte de algunos de los portavoces, pero si de aquí al momento en que tengamos que empezar el debate de los estudios quieren que se haga alguna alteración, si hay acuerdo de todos los grupos parlamentarios, la Presidencia no tiene ningún inconveniente.

Por lo tanto, señora defensora, dándole la bienvenida a esta Comisión y agradeciendo que desde el principio haya tenido esta iniciativa, que creo que resulta muy útil para la marcha de la Comisión y para el contacto entre las Cámaras y la Defensoría, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señor presidente, señoras y señores senadores y diputados, buenos días para todos. Como ha dicho el presidente, procedo a hacer un resumen de la actuación y la actividad de la institución del Defensor del Pueblo a lo largo de los seis meses del año en curso, para evitar tener que hacer un macro informe anual y así se pueda percibir mejor lo que hacemos y se puede comentar y analizar mejor, espero.

Empezaré de manera muy resumida porque soy consciente de los tiempos. Empezaré mostrándoles a ustedes en esta pantalla un servicio que entra en funcionamiento a partir de hoy —queríamos presentarlo primero ante las Cortes Generales— para que los ciudadanos puedan consultar su queja de todas aquellas quejas iniciadas o que han tenido entrada a lo largo del año 2014. Es un servicio que va a forzar al Defensor a actuar con más rapidez, a dar respuesta más rápidamente no solo al Defensor, sino a todos los organismos públicos y a todas las administraciones, porque van a aparecer en esta pantalla. Les voy a mostrar a ustedes un ejemplo de cómo sucede. Naturalmente es un ejemplo tomado de una queja real, pero no aparece nombre de la persona, ni mucho menos, y les voy a mostrar a ustedes cómo va a funcionar a partir de hoy, si a ustedes les parece bien. Permite acceder a la situación de la queja y el ciudadano va a tener acceso a las comunicaciones con el Defensor. Debemos recordar que las comunicaciones entre la institución y los organismos públicos están sometidas al deber de reserva que establece la ley orgánica. También hay que tener en cuenta que la institución requiere de un tiempo para estudiar las quejas y los informes que recibe de la Administración. Es posible que en la página que se muestre al ciudadano se haga referencia a algún informe o documento del que todavía no se ha dado cuenta al interesado porque está en estudio. Tanto las administraciones, los organismos públicos, como nosotros necesitamos un tiempo, sobre todo en aquellos expedientes, iniciativas o quejas que requieren horas y días de estudio. De esto queremos dejar constancia porque no todo es inmediato. Esto no es algo automático.

Para acceder hay que lograr —es fácil— una contraseña. El ciudadano solicita la clave por internet. Se pone un número de expediente. Cuando un ciudadano se dirige al Defensor y el Defensor le contesta que se ha recibido, en el acuse de recibo figura el número de expediente con el que va a tener que funcionar a lo largo de esta tramitación. Por lo tanto, número de expediente; luego el tipo de documento; el número del documento de identidad y el correo electrónico. Esto es todo para conseguir las claves de acceso. Obtenida la clave, se utiliza la clave para el usuario y la contraseña y un número de expediente. Vuelvo a recordar que aquí se van a dar cuenta de que las comunicaciones entre la Administración y el Defensor se han efectuado y las fechas. Al final, hay un resumen de lo que contesta la Administración, así como de las respuestas del Defensor. Sin embargo, la correspondencia entre el Defensor y los organismos es absolutamente reservada por ley. Aquí lo único que puede hacerse es decir si se acepta o no, se puede dar un breve resumen, pero está prohibido poner la correspondencia.

Aquí tenemos una queja que es real, aunque los datos personales no aparecen naturalmente. Datos personales: nombre de la persona, su dirección, correo electrónico y el número de expediente que ha recibido nada más presentar la queja. Este expediente es sencillo, hemos escogido un ejemplo intermedio en su complejidad, los hay mucho más complejos y más largos en el tiempo, aunque también los hay más breves. Aquí puede verse el estado del expediente que es concluido, aunque en lugar de concluido el ciudadano podría ver que está en tramitación. Recordamos a los ciudadanos que las comunicaciones entre el Defensor y los organismos están sometidos al deber de reserva.

A continuación, pasamos a ver esta actuación. En enero de 2014 —siempre vamos a hablar de 2014— hay un registro y estudio de una documentación que ha presentado un ciudadano. Se

abre ese registro y podemos encontrar registro de la documentación y acuse de recibo. Aquí se le da el número, la identificación del solicitante, está todo identificado. Después está la contestación del Defensor, se acusa recibo y se toma nota. Aquí arriba a la derecha está el número de registro, que es importante: 2 de enero de 2014, con un número de expediente. Acusamos recibo de su escrito que ha sido registrado y si desea, por cualquier circunstancia, ponerse en contacto con el Defensor deberá hacer constar este número de referencia.

En cuanto a la comunicación para el ciudadano, ya lo hemos visto. Se le comunica que, una vez estudiado el contenido de la comunicación, se ha solicitado —en este ejemplo— a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación información sobre los hechos descritos por usted. Del resultado de esta actuación se le dará traslado tan pronto como se produzca. Aquí en el margen izquierdo podemos ver todas las fechas: el 2 de enero de 2014, se registra una queja; el 19 de ese mismo mes, porque ha pasado un tiempo para estudiar esa queja, se inician las actuaciones; el día 19 la institución del Defensor se pone en contacto, en este caso, con la Dirección General de Política Universitaria y el Defensor le informará tras el estudio de la respuesta recibida. Ahí ya nos hemos dirigido a esta dirección general. Continuamos, el día 8 de abril se recibe —este ejemplo es real— una respuesta de la Dirección General de Política Universitaria. El día 30 de abril hay una comunicación en la que se le dice respecto a esa queja en la que el ciudadano había solicitado una beca de las convocadas por resolución de agosto de 2013, que la beca se le había denegado por no acreditar suficientemente la independencia económica o de una familia. En el siguiente párrafo decimos: Se desprenden de su queja las razones de que se encontraba usted en paro y de que durante la tramitación del expediente había acreditado que cuenta con los medios económicos suficientes, por lo que se considera en posesión de las condiciones para ser beneficiario de la beca. Es decir, en principio creemos que ha habido un error y que podría tener derecho a esa beca. Se le dice a esta persona que esta institución se ha dirigido a la dirección general dando traslado y solicitando información, y la respuesta señala que su solicitud de beca, que en principio fue desestimada, se ha vuelto a analizar y se ha concluido que existen indicios que permiten deducir que tiene los requisitos para obtener dicha beca. Por ello, se ha devuelto el expediente para su reexamen a la Consejería de Educación, en este caso de la Comunitat Valenciana, que había modificado su criterio o analizado mejor y decía que creía que había datos suficientes para conceder esa beca. Se le traslada lo anterior, dando por finalizada la actuación del Defensor. Y a la izquierda vemos que el día 30 de abril de 2014 se le comunica a esta persona que se ha terminado la tramitación, que se ha terminado la relación escrita con el ministerio y que se ha finalizado el expediente.

Hay expedientes que se pueden volver a iniciar o que no han terminado todos los flecos de la actuación, pero en la columna izquierda vemos las fechas, lo cual nos parece clave porque va a requerir una agilidad y unos tiempos ya que vamos a salir todos retratados: ayuntamientos, consejerías de comunidades autónomas y todos los organismos públicos. Como decía al inicio, va a requerir un esfuerzo que me parece que vale la pena, y vuelvo a reiterar que esta comunicación se va a hacer Defensor-ciudadano previa acreditación, previa clave y guardando la confidencialidad que naturalmente exige la ley. En esta página también —y en la página de la queja del Defensor— se va a colgar un vídeo que explica para aquellas personas que quieran repasar cómo se accede, aunque es un procedimiento al que están habituadas muchas personas, y se

da un teléfono para cualquier incidencia, que en estas cosas pueden suceder muchísimas veces. Esperamos tener las menos posibles, pero hay un teléfono directo al Defensor por si algún ciudadano entra en la página y hay alguna cosa o que no entiende o que no funciona porque hemos cometido un error o por cualquier otra circunstancia.

Esto es lo que quería decirles en primer lugar, y en este sentido les digo que llevamos más de un año trabajando en esto, que los servicios informáticos de la casa han hecho un esfuerzo enorme y que esperamos que el resultado sea muy positivo y que otras administraciones vayan también por esta senda de dar los tiempos, los modos, los momentos y de agilización y de respuestas a todos los ciudadanos. Con esto hemos concluido salvo, señor presidente, si alguna de sus señorías quiere formular alguna pregunta.

El señor **PRESIDENTE**: Sobre esta cuestión, que como digo no está en el orden del día, ¿hay alguna pregunta que quiera formular alguno de los miembros de esta Comisión? **(El señor Cazalis Eiguren pide la palabra)**.

Señor Cazalis.

El señor **CAZALIS EIGUREN**: Supongo que se refiere solamente a la página web.

Solo quiero hacer una puntualización. Es evidente que es muy importante que las fechas aparezcan para que nos retratemos todos, pero mi pregunta, sobre todo mirando a los municipios pequeños, es si la Defensoría ha informado a las diversas administraciones públicas de que existe este mecanismo. Y también quiero preguntar no tanto sobre cuáles van a ser los procedimientos que van a tener que seguir los que van a hacer la queja, sino sobre todo qué información va a aparecer, porque los municipios pequeños suelen tener problemas y son cosas que se dejan para después, pensando que ya lo harán. No vaya a ser que aparezca que los pobres municipios son los que más tarde responden.

El señor **PRESIDENTE**: ¿Alguna otra intervención? **(La señora Sayós i Motilla pide la palabra)**.

Señora Sayós.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: Quería también darle las gracias a la defensora del pueblo por presentar esta información en el Congreso y ante los miembros que formamos parte de esta Comisión para que seamos los primeros en ver el avance respecto a las administraciones públicas y las telecomunicaciones. Creo que esto también conllevará una mejora en la relación entre la defensora del pueblo, las administraciones implicadas y el ciudadano, en cumplimiento de la ley de 2011.

Mi pregunta es si esta utilización de forma telemática llevará al abandono de la tramitación tradicional. Lo pregunto especialmente por los ciudadanos porque, teniendo en cuenta que hoy se presenta el informe respecto a las telecomunicaciones, podemos señalar que la gente mayor tendrá ciertos problemas así como los ciudadanos de aquellas partes de España donde no llega ni la banda ancha. Por tanto, ¿esto supone el abandono de la forma tradicional de relación con la defensora?

El señor **PRESIDENTE**: ¿Alguien más desea intervenir? **(La señora Torme Pardo pide la palabra)**.

Señora Torme.

La señora **TORME PARDO**: Simplemente quiero agradecer a la defensora del pueblo que haya querido presentarnos este nuevo servicio que ha dicho que precisamente hoy se pone en marcha, que lo haga aquí ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Y quiero dar la bienvenida a ese nuevo servicio, que sin duda va a conseguir ese objetivo que pretende, que es mejorar las relaciones de la institución con los ciudadanos que presentan ante ella sus quejas. Creo que es un compromiso para mejorar la atención al ciudadano y también un compromiso claro para avanzar en la transparencia. Que el ciudadano sepa en todo momento acerca de la situación de su queja, las fechas más relevantes en la tramitación del expediente y las contestaciones de las distintas administraciones, es un avance muy significativo. Así que sin más doy la bienvenida al servicio y espero que nos vaya detallando cómo va funcionando.

El señor **PRESIDENTE**: Señora defensora.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Hace varios meses —en este momento no recuerdo la fecha, pero fue a finales de junio o principios de julio— envié una carta personal a todos los ministerios, a los ministros, a los presidentes de comunidades autónomas y consejerías de Presidencia de comunidades autónomas, a los grandes ayuntamientos y al presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias comunicándoles que íbamos a iniciar este servicio en otoño —en septiembre o en octubre— y explicándoselo, lo poníamos en su conocimiento nos parecía que con antelación suficiente. Nos dirigimos a la Federación Española de Municipios y Provincias porque dirigirnos a más de 8.000 municipios es muy difícil. La verdad es que la contestación ha sido mayoritaria respecto de esa información dando la bienvenida a este servicio, agradeciendo que se les informara, el propio presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias. Hemos procurado contárselo antes de que estuviera aprobado porque no queríamos hacer nada sin conocimiento de esta Comisión. Desde luego, seremos prudentes con los pequeños municipios; en general, siempre lo somos, pero más todavía con estas actuaciones o esta vía porque esto requiere un rodaje para todos y tener unos medios y un personal de los que muchos municipios puede que no dispongan. Seremos prudentes y no habrá ninguna actuación radical o en contra; este debe ser un servicio que se desarrolle poco a poco, aunque podamos tener dificultades con algún ciudadano que no lo entienda; y con los organismos públicos también tendremos la comprensión y la buena relación necesaria desde la institución. Vamos a seguir utilizando los procedimientos habituales: una carta manuscrita, un correo electrónico, la presencia de una persona, el teléfono. No se deja de lado ninguno de los servicios habituales porque no ha lugar; son servicios que la sociedad sigue utilizando, como decía la señora Sayós. Hay muchas personas que escogen otra manera. Nosotros somos partidarios de que incluso la declaración de Hacienda se pueda hacer por métodos más tradicionales que no sea vía internet porque hay muchos ciudadanos que no saben utilizarlo y no tienen acceso a esos medios y nosotros desde luego tenemos que dar ejemplo y ofrecer todo el abanico de posibilidades. No creo que haya problemas en ese sentido.

El señor **PRESIDENTE**: Además de la página web, en este balance habría algunos datos estadísticos que se pueden repartir. Si ya los tienen, la señora defensora podrá glosarlos.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Hemos repartido un resumen de este avance del informe del Defensor del primer semestre de 2014 y pasará revista al mismo rápidamente. A finales de 2014 se dará el informe completo, como corresponde. El número de

quejas individuales ha descendido algo respecto a 2013. Han aumentado algo también las agrupadas, es decir, las agrupadas son aquellas que tienen un contenido o una finalidad común y se tramitan; nosotros las tramitamos de manera conjunta. Han subido enormemente las actuaciones de oficio, las que nosotros promovemos. Han subido de 138 a 340. Ustedes se pueden preguntar: ¿Cómo han subido las actuaciones de oficio, las iniciativas que ha tenido el Defensor? Han subido este casi 60% por dos motivos. En primer lugar, la verdad es que hemos hecho un esfuerzo y se sigue haciendo. Todas las personas que trabajan para el Defensor están haciendo un inmenso esfuerzo por ponernos al día, por contestar lo más rápidamente posible, por actuar con la mayor eficacia para que los ciudadanos vean claramente que esta es una institución que resuelve y que, si no resuelve, dice el motivo y la propia posición de la institución.

En segundo lugar, hemos iniciado múltiples actuaciones con las comunidades autónomas para saber el número de viviendas de carácter público vacías, para saber qué está pasando con la gratuidad o no de los libros de texto o hasta dónde llega, para saber cuestiones relacionadas con impuestos, con el servicio de telecomunicaciones, con consumo, etcétera. Hemos iniciado múltiples actuaciones con las comunidades autónomas para tener una visión general y poder dar información y recomendaciones a los organismos públicos. Por eso han aumentado tanto las actuaciones de oficio. También hay actuaciones sobre temas energéticos y de contaminación acústica.

Las resoluciones formuladas en el primer semestre de 2014 y su comparación con 2013 han aumentado como consecuencia de esta actividad, pasando de 300 a casi 700: recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias. Las recomendaciones y sugerencias a las administraciones se han incrementado en un 178% respecto al mismo periodo del año anterior, y de las recomendaciones contestadas por la Administración se han aceptado un 70,79% a día de ayer por la tarde. Seguramente en los próximos meses estas cifras sufrirán una alteración incrementándose el número de respuestas de aquí a que presentemos el informe general del año. De las sugerencias contestadas por la Administración se han aceptado el 64,93%. Había dicho que de las recomendaciones se habían aceptado el 70,79%. Estos datos muestran que se nota un aumento de la actividad y que, como consecuencia de esa mayor actividad, hay un mayor número de respuestas, más rápidas y, en términos generales, no siempre, de aceptación.

Los problemas fundamentales de este semestre han sido relacionados con asuntos tributarios y actividad económica, urbanismo y barreras arquitectónicas. Llamo la atención sobre esta materia de barreras arquitectónicas. Hay una demanda y una sensibilidad grande por parte de los ciudadanos para la supresión de todo tipo de barreras arquitectónicas, empezando por la instalación de ascensores en los edificios. Hay un número de quejas considerable relacionadas con Seguridad Social y política social y función y empleo público.

De los recursos de inconstitucionalidad, que también ha descendido el número de solicitudes, ya dimos información a sus señorías de que interpusimos un recurso contra dos apartados de la disposición tercera del Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre, en el que se atribuían a la junta de gobierno local o al alcalde o alcaldesa competencias del pleno en caso de que este hubiera rechazado un plan de saneamiento, un plan de ajuste económico. Las competencias revertían en el alcalde o alcaldesa o en la junta de gobierno y nos parecía que eso debía mantenerse como competencia del pleno.

En cuanto a los temas más relevantes por extenderse a mayor número de personas y por lo que detectamos en los ciudadanos en estos seis meses, hay una preocupación por la claridad en la factura eléctrica. Hemos insistido y lo hemos hablado en esta Comisión en varias ocasiones. El Ministerio de Industria y Energía nos ha contestado que a partir del 1 de octubre la factura va a contener mayor información y va a explicar cómo se reclama en caso de desacuerdo.

Analizada la respuesta del ministerio, nos parece que va a mejorar sensiblemente. Vamos a estar atentos a esta modificación y sus señorías también nos darán su opinión. Es importante que el ciudadano vea con claridad por qué conceptos paga.

Paso a otro asunto del que hemos hablado en esta Comisión en varias ocasiones relacionado con la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Después de tantos problemas y de circunstancias muy difíciles para muchas familias, desde hace mucho tiempo, con algunos productos financieros como las participaciones preferentes, se ha logrado —no digo que haya sido solo por la institución, pero la institución ha batallado, entre comillas, desde hace años en esta materia— que la Comisión Nacional del Mercado de Valores le diga a todas las entidades financieras que cuando el cliente va a firmar tienen que poner en los productos bancarios un código de colores, que advierta del riesgo que tiene cada uno de esos productos. Es importante porque en teoría no va a haber engaño va a desaparecer. La persona que firma va a saber qué riesgo corre cuando firma un producto que tiene una señal roja o naranja que avisa de que algo sucede. Si es verde supongo que será distinto. Me parece interesante y nos lo ha confirmado la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Fondo Social de la Vivienda. El problema de la vivienda se ha comentado también en esta Comisión. El Ministerio de Economía acepta que las condiciones para acceder a este fondo se flexibilicen y sea menos difícil solicitar una vivienda a dicho fondo social. Nos parece que en estos tiempos de dificultades supone una mejora.

Hay importantes resoluciones aceptadas para que se asegure la atención educativa hacia alumnos y personas con discapacidad. El Ministerio de Educación así lo ha aceptado y tendremos que estar todos vigilantes en esta materia sobre las personas, los alumnos que tienen alguna discapacidad.

Es interesante y relativamente nuevo el acceso, valga la redundancia, a nuevos medicamentos oncológicos que están apareciendo. Tras las investigaciones de años han aparecido nuevos medicamentos que pueden suponer una gran mejoría para muchas personas. Le pedimos al ministerio que lo antes posible ponga en circulación en los circuitos sanitarios estos nuevos medicamentos. Nos dice que sí, que van a agilizar el proceso de la gestión para incorporar los nuevos medicamentos que todavía tienen dificultades por motivos de financiación y parece que hay buena disposición.

Para finalizar y dar comienzo a otros puntos del orden del día diré que se han recogido en el proyecto de ley del estatuto de la víctima, que ya debe estar en esta Cámara, recomendaciones que habíamos determinado para que las víctimas puedan participar en la ejecución del proceso penal. Era una reivindicación de las víctimas no sentirse alejadas de algo que les había afectado totalmente y para el resto de su vida, además. Se ha aceptado también en este proyecto que las víctimas no compartan salas en instalaciones y edificios judiciales con las personas que son

juzgadas, autores de graves delitos. También se obtiene que estén exentas de fianza las asociaciones de víctimas que se personen en una causa. Estos son algunos de los puntos más importantes de este proyecto de ley —que sabemos que ustedes van a cuidar especialmente— que las asociaciones de víctimas esperan con anhelo que culmine dando cumplimiento a esos principios de justicia por los que claman desde hace tiempo. Estas son las actuaciones.

Presentamos también un documento que recoge que en estos seis meses solamente son siete las administraciones que no contestan a tres requerimientos de la institución. Disminuye el número de administraciones que no contestan; son siete los ayuntamientos que no han contestado. Esta es la información, señor presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Esto, y más información, será tratado en el debate sobre el informe anual que tendremos en la Comisión y posteriormente en el Pleno de cada Cámara, como es preceptivo. Si les parece a las señoras y señores miembros de la Comisión, pasamos a los informes. **(El señor Cazalis Eiguren pide la palabra).**

Señor Cazalis, ¿qué desea?

El señor **CAZALIS EIGUREN**: Quiero darle las gracias porque nosotros hemos sido muy pesados siempre con eso de que haya más actuaciones de oficio, que se comparen las cifras, y veo que seguimos por esa línea, lo cual me alegra. Solo una petición, una vez más —siempre pido algo y hoy también—: hablaba usted de que las actuaciones de oficio han aumentado un 59% porque se han iniciado numerosas actuaciones ante las comunidades autónomas sobre un mismo asunto. Habla usted de temas tan importantes como la atención educativa a menores con discapacidad —ha explicado otras más, pero me llaman la atención las que están escritas— la pobreza energética, la contaminación acústica, etcétera. Lo que le pediría —si puede ser— es que en el informe anual estos datos, aparte de en general, vengan desagregados por comunidades autónomas para poder tener una idea de cuál es el mapa general.

COMISIÓN MIXTA DE RELACIONES CON EL
DEFENSOR DEL PUEBLO

Sesión celebrada el día 16 de septiembre de 2014, en el
Palacio del Congreso de los Diputados

Sobre el estudio *Telecomunicaciones: demandas y necesidades de
los ciudadanos*

(Diario de Sesiones de las Cortes Generales. Comisiones Mixtas. X Legislatura, núm. 120)

ESTUDIO SOBRE TELECOMUNICACIONES: DEMANDAS Y NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS.

El señor **PRESIDENTE**: Señora defensora, para el informe sobre *Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos*, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Voy a hacer un resumen, señor presidente, de este estudio sobre telecomunicaciones y demandas de los ciudadanos que es largo y complejo, pero mi resumen no lo va a ser.

Contesto, en primer lugar, al señor Cazalis. Por supuesto, esto vendrá desagregado; es muy importante tener las respuestas de las comunidades autónomas para tener una impresión general y luego una impresión por comunidad. No todos hacemos las cosas de la misma manera y con el mismo grado de eficacia.

Por lo que se refiere al estudio sobre telecomunicaciones, se ha presentado el pasado mes de julio; se ha hecho por considerar que las telecomunicaciones son unos servicios de interés general, si bien están prestados en régimen de libre competencia, pero son unos servicios básicos para todos los ciudadanos. La metodología que se ha utilizado para este informe ha sido la siguiente:

En primer lugar, se analizan la telefonía fija, la telefonía móvil e internet y las recomendaciones que se han formulado van desde la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de los Mercados, la Agencia Española de Consumo, la Agencia Española de Protección de Datos, la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y los órganos de consumo de las comunidades autónomas. Por ejemplo, aquí vemos por qué aumentan las actuaciones de oficio, porque nos hemos dirigido a cada uno de los órganos de consumo de las diecisiete comunidades autónomas. ¿Qué se ha estudiado? Lo que se pretende estudiar son las dificultades, si es que las hay, o las satisfacciones de los ciudadanos al utilizar estos servicios. En telefonía fija, estos servicios afectan fundamentalmente a personas más mayores, personas que tienen alguna dependencia, personas que viven en zonas más aisladas, en algunas zonas rurales y que necesitan un teléfono y un sistema de alarmas y teleasistencia. Como consecuencia de esta información recibida, es muy importante agilizar los plazos para el establecimiento de líneas, allí donde no las haya todavía, y la adaptación de manera automática del abono social a las variaciones de las pensiones.

En materia de telefonía móvil, cuestión compleja —como saben sus señorías—, hay que insistir en garantizar los derechos de los millones de usuarios e instar y vigilar, velar por que los

operadores se ciñan a las ofertas que realizan y no haya una publicidad engañosa para que, al final, los ciudadanos conozcan el coste de los servicios que contratan, todo lo relacionado con la contratación, la claridad en la contratación y darse de baja de esos servicios. Esta es una cuestión absolutamente fundamental. El cambio de compañía también se analiza, cuáles son las dificultades para cambiar de compañía y hasta dónde pueden llegar las posibles penalizaciones cuando no se cumple la totalidad. Hay que establecer una proporción cuando se da uno de baja antes de terminar el contrato, y no puede haber cláusulas abusivas en esta materia.

En relación con internet, la cobertura del servicio universal constituye una prestación mínima. Se efectúa una recomendación para que se extienda la banda ancha y se aumente la velocidad mínima en toda España. Hoy el uso de estas tecnologías es fundamental para el cumplimiento de obligaciones administrativas, educativas, para actuaciones de carácter empresarial, desde luego, y para acceso al mercado laboral. Todo esto va dirigido, de forma paralela, a la protección de los datos y a la protección de la intimidad y del derecho al honor que tenemos recogidos en la ley orgánica derivada de la Constitución. Existen procedimientos publicitarios extraordinariamente agresivos, por ejemplo, la persecución de deudas se hace en algunas ocasiones de forma intimidatoria, y la Administración tiene que velar por evitar estos comportamientos abusivos y poner, sobre todo, vías adecuadas a los ciudadanos para que reclamen o denuncien estas vías abusivas y sancionen cuando se compruebe que ha habido un abuso. Analizamos, con todos los límites que tenemos —porque no es un informe monográfico sobre los menores y la red, aunque se enuncien actuaciones y también se diagnostican algunos de los problemas este asunto; estoy segura de que sus señorías se han ocupado y se ocupan de esta materia tan especial, tan delicada y tan grave en algunas ocasiones—, el acceso de los menores a la red. Pese a la buena disposición de responsables de las redes, es necesario reforzar los filtros en los límites de edad y, muy importante, lograr un sistema de identificación obligatoria en las comunicaciones para evitar que los menores sean víctimas de delitos. También, como decía anteriormente, es necesario establecer mecanismos de denuncia rápida para prevenir los delitos en la red. Debo confesar que se ve un interés por parte de los ministerios competentes y de las fuerzas de seguridad especializadas en la materia, en la persecución de estos delitos —lo vemos por las informaciones que recibimos habitualmente—, pero es necesario reforzar las actuaciones y estar muy vigilantes. A nosotros, desde luego, nos llegan quejas y denuncias de familias y padres considerablemente preocupados por estas actuaciones.

Es un estudio muy reciente que hemos presentado aquí a finales de junio. Es denso, aunque no es excesivamente largo, y las respuestas están llegando en este momento, algunas de las cuales les voy a enunciar ahora. En general, este informe les parece bien a los organismos que lo han recibido, y les parecen aceptables y apropiadas las recomendaciones y sugerencias contenidas. Están de acuerdo con la vigilancia y con las necesarias, a veces, sanciones, y están de acuerdo con las actuaciones de las administraciones, de los organismos, de los órganos de consumo y con que se actúe con rapidez y agilidad cuando se presente una denuncia, así como con el hecho de estar vigilantes. En general, observamos que estas recomendaciones son bien aceptadas, pero no puedo entrar en detalle todavía porque, como decía, el estudio se ha efectuado a finales de junio o principios de julio, y es pronto para tener unas contestaciones más precisas de las que daremos cuenta aquí. Espero que les resulte de interés este estudio elaborado desde una de las áreas del Defensor durante unos meses de trabajo, porque las actuaciones en

colaboración o cooperación con las comunidades autónomas son muy interesantes, aunque han necesitado una actuación más larga e intensa porque la información que se recibe no es siempre completa, por lo que se vuelve a solicitar en varias ocasiones para tener una visión general más precisa. También aprovecho para dar, desde aquí, las gracias a todos los organismos que adecuadamente y en plazo contestan y proporcionan toda la información precisa al Defensor.

Señor presidente, he concluido con este informe.

El señor **PRESIDENTE**: ¿Podría pedir a los grupos parlamentarios que me informen sobre quiénes desean intervenir para ordenar el debate? **(Pausa)**. El Grupo Socialista, el Grupo Popular, Entesa y CiU.

Por Entesa tiene la palabra el señor Boya.

El señor **BOYA ALÒS**: Señor presidente, en primer lugar, deseo saludar a la defensora del pueblo y a las personas de su equipo que la acompañan. De forma breve les diré que este nos parece un informe muy oportuno, denso, muy completo y que daría para un debate muy amplio. La defensora ha hecho mención de los aspectos importantes y coincidido plenamente con ella en la necesidad de salir al paso en las cuestiones relacionadas con el abuso y con los problemas que en este momento existen en un sector que tiene una dinámica tan frenética. Me voy a referir únicamente a un aspecto que la defensora ha tratado al final de su intervención, que nos parece importante porque nos estamos ocupando de ello.

Formo parte —con algún otro compañero, no sé si hay algún otro senador que esté aquí— de una Comisión en el Senado que ha estado analizando durante bastantes meses todo el problema de las redes y los menores. Nos parece un tema muy sustancial y muy importante porque tiene mucho que ver con una nueva forma de delinquir y, al mismo tiempo, también con una nueva forma de proyectar comportamientos sexistas, acosos —sobre todo, en el ámbito de los menores— que plantean unas problemáticas con unos dramas personales que a veces conducen al suicidio. Es un problema social que nos parece de tal trascendencia que es muy importante que nos ocupemos de ello. No quiero extenderme, pero sí preguntarle sobre esta materia porque aunque el informe plantea la cuestión de una manera intensa, tenemos la sensación de que es un ámbito muy difícil de regular, porque requiere —lo dicen los expertos— sobre todo, de la autorregulación, dado que esto se mueve en un marco de carácter internacional y no sirve de mucho cerrar empresas que no cumplen la normativa aquí si luego tienen la sede en un país que está fuera de la jurisdicción nacional. En este sentido sí aparece —el informe lo apunta— la necesidad de tener mecanismos de rápida acción para salir al paso de los problemas y hacerlo de una forma eficaz; pero nos falta ese mecanismo que nos permita esa rapidez. Hemos propuesto que las empresas tengan un único interlocutor, con el concepto de ventanilla única, ya que esto se mueve además en diferentes departamentos del ámbito estatal pero también del autonómico. Hay aquí una coincidencia de diversas administraciones que interactúan en dicho ámbito para hacer efectivas las denuncias y para agilizar esta relación con las empresas que, insisto, tienen muy asumido el concepto de la autorregulación y su papel importantísimo en este tema. Me gustaría que lo valorara o que tomaran nota de este planteamiento.

Lo más importante es la atención a los menores. Falta un mecanismo de atención a los menores eficaz y, en este sentido, debemos reflexionar sobre ello. El papel del Defensor del Pueblo en este

caso me parece muy relevante, a fin de que su departamento preste una especial atención a esta materia porque, en colaboración con las comunidades autónomas, hay que dar una respuesta al problema, a los problemas personales que surgen y sobre todo, hay que indicar a las administraciones si actuamos correctamente. Porque la formación de los padres, la presencia de toda esta formación en los ámbitos tecnológicos en la escuela —no solo desde el punto de vista instrumental sino desde el punto de vista de la madurez de los jóvenes y de los adolescentes, a la hora de enfrentarse a un mundo donde no existen en este momento normas—, el sentido común y la madurez, son muy importantes. En este ámbito tan disperso nos parece que ustedes pueden tener un papel muy destacado y, sin hacer ninguna aportación concreta, es bueno que reflexionemos sobre ello y que veamos si la Defensoría del Pueblo puede tener también un papel en esta materia.

El señor **PRESIDENTE**: En representación del Grupo Socialista, tiene la palabra la señora Monteserín.

La señora **MONTESERÍN RODRÍGUEZ**: Señor presidente, le agradezco que me haya dado la oportunidad de hablar adelantando mi intervención. Pido disculpas a la defensora del pueblo y a los dos adjuntos porque tengo otra Comisión ahora con la representante del PNUD para Latinoamérica y no voy a poder escuchar la respuesta. Las cosas son así, pero no estaba prevista esa reunión cuando se convocó esta.

Lo primero que quiero decir es que el informe me parece absolutamente oportuno, absolutamente necesario y, a la vez, me parece exhaustivo y riguroso, teniendo en cuenta la compleja temática que trata. En primer lugar, no podemos olvidar que esta es la primera causa de reclamaciones en las oficinas de consumo, por lo tanto, está plenamente justificado. En segundo lugar, porque estamos ante un servicio que en una gran parte tiene ese carácter —como dijo la defensora en su exposición— público y los poderes públicos estamos obligados a defender el interés general en un mercado que —como bien ha dicho— está liberalizado. Esto sería en cuanto a la telefonía fija. Respecto a la telefonía móvil o internet, todavía no tienen ese carácter, pero sí queremos evitar la brecha digital y tecnológica, defender ese interés general y debemos contemplarlo porque es un servicio básico para personas y para las zonas que requieren de él para su desarrollo; imaginémonos las zonas rurales, por ejemplo. En tercer lugar, la nueva normativa de consumo derivada de la trasposición de la directiva europea que hemos trabajado en este Parlamento, hace hincapié en la defensa de los usuarios porque hasta ahora estaban indefensos ante las grandes compañías en una lucha que es como la de David contra Goliat. El usuario está solo ante un gigante que lo torea y el Estado, en sus múltiples manifestaciones, está obligado a proteger a ese usuario consumidor, y a defender ese carácter de interés general en el servicio de telecomunicaciones frente al abuso de precios, coberturas, establecimiento de líneas, etcétera.

En este contexto —como decía—, el informe me parece de lo más oportuno y, en esa dirección, lo que tengo que decir con mucha preocupación —supongo que con la misma que tienen los ponentes del informe— es que una parte muy importante de las recomendaciones se refieren, una vez más, a decirle al Gobierno y a las comunidades autónomas en su caso, recordarles e instarles a que cumplan con su obligación. No están cumpliendo con la obligación de defender a esos usuarios, a esos clientes y de defender el interés general. Sé que esto es un poco cansino, pero si todos cumpliéramos con la obligación que tenemos, muchas recomendaciones no serían necesarias por parte del Defensor. Ese llamamiento es para regular lo que falta por regular —una cosa tan obvia— para

ejercer la coordinación necesaria entre las distintas administraciones y organismos y para que ese interés general funcione para que los usuarios estén defendidos y para ejercer las competencias de supervisión y control del sector de telecomunicaciones. Incluso hay que llegar a decir a la Setsi que tiene que dictar resolución expresa de los procedimientos y cumplir sus plazos de resolución —otra cosa muy obvia— que hay que poner de manifiesto, una vez más, que las administraciones públicas tienen que mejorar y mucho su funcionamiento, como cuando recomienda algo tan básico que es desarrollar una supervisión adecuada sobre los precios que se están poniendo en ese mercado liberalizado. Otra recomendación obvia es mejorar, si no cambiar, los servicios de atención al cliente, que también resultan tremendos para los usuarios que se sienten abusados en sus derechos. Son una serie de recomendaciones que me parecen todas acertadas y oportunas en esa defensa del interés general en el que se hace hincapié a lo largo del informe.

En ese sentido, estamos ante un avance de las tecnologías telemáticas y debemos ir por delante de los acontecimientos y no por detrás, como acostumbramos a ir las administraciones, ya que se actúa después de ver los abusos de las grandes compañías que defienden exclusivamente el beneficio y se olvidan del cliente o usuario en un servicio que, aunque liberalizado, tiene carácter público, para evitar que existan ciudadanos de primer orden y ciudadanos de segundo, incluso zonas, poblaciones de primera y de segunda. De todo el informe se desprende esta preocupación, creo que las recomendaciones son atinadas y oportunas, y en ese sentido deseo felicitar a la defensora del pueblo, a los defensores adjuntos a la Defensoría del Pueblo y a la institución por el informe.

El señor **PRESIDENTE**: En representación del Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió) tiene la palabra la señora Sayós.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: Nuestro grupo parlamentario considera que en la nueva Ley de Telecomunicaciones hay algunos aspectos que invaden competencias. En este sentido, el Estado es evidente que tiene competencia exclusiva en dar la frecuencia de las telecomunicaciones, pero también es cierto que las comunidades autónomas tienen la competencia exclusiva en materia de consumo. Por tanto, aquí hay una rivalidad y debería haber un entendimiento entre ambas administraciones. Y hay una tercera Administración involucrada, los ayuntamientos, en el tema del ordenamiento y el planeamiento urbanístico. La Ley de Telecomunicaciones establece que puede ponerse una antena móvil —digamos— donde se quiera y por tanto aquí hay un grave problema en materia de urbanismo. También en parte se podría estar invadiendo el derecho a la propiedad.

Para nuestro grupo parlamentario el acceso a las telecomunicaciones es un derecho fundamental para el desarrollo de la población; por ejemplo, en las escuelas rurales cuando los niños deben hacer los deberes mediante internet y no pueden hacerlo o en cuanto al acceso a algo tan básico como la telefonía, sea fija o móvil, porque hay algunos municipios, especialmente los más pequeños, que no tienen ni telefonía fija, o en cuanto al acceso a televisión. Por experiencia, diré que no vale la excusa de los operadores de que no es un lugar viable; viable económicamente, obviamente. Nosotros creemos que el acceso a las telecomunicaciones debe estar por encima de las cuestiones económicas.

Considero que el estudio está muy bien hecho, tanto en las conclusiones como en las recomendaciones, pero agradecería que la defensora del pueblo me diera la información de cuántos

municipios se encuentran sin cobertura. Ha hablado al principio de su exposición de la ley de 2011 en relación a que todas las Administraciones deben cumplir respecto a las relaciones de los ciudadanos con las administraciones de forma telemática, pero algunos municipios no pueden hacerlo precisamente porque están en una zona oscura y los operadores dicen que es un lugar no viable. Por lo tanto, si el Estado, si el Gobierno no lo dice, a ver si al menos a través de la defensora podemos conocer estos municipios que no están dotados de este derecho fundamental para el desarrollo de la población. Encuentro que sus conclusiones están muy bien y haría hincapié en este aspecto que he señalado respecto a municipios pequeños o municipios que están en zonas oscuras y que no tienen ni acceso a banda ancha, que son los números 4, 9 y 17. Y en cuanto a las recomendaciones, las comparto totalmente.

El señor **PRESIDENTE**: En representación del Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra la señora Torme.

La señora **TORME PARDO**: Señora defensora del pueblo, lo primero que quiero hacer es agradecer, como han hecho los portavoces anteriores, la presentación de este estudio, que sin duda es muy reciente, es de julio de 2014. Esa fecha de presentación nos impide tener datos de cómo han sido tenidas en cuenta sus recomendaciones. Nos ha dicho que en principio la aceptación es muy positiva pero, claro, muchas de esas recomendaciones, sobre todo las que se refieren, por ejemplo, a infraestructuras —aquí hemos hablado de cobertura, de banda ancha o de zonas de sombra—, requieren sin duda bastante tiempo, así que en próximas comparecencias tendremos ocasión de ir analizando y valorando cómo se van aceptando y poniendo en marcha este tipo de recomendaciones.

Como han dicho también otros portavoces, el sector de las telecomunicaciones es fundamental hoy en día. Si antes de la Revolución francesa hablábamos del cuarto poder, que era la prensa, y luego ya se sumó la televisión y la radio, hoy sin duda el cuarto poder son las telecomunicaciones, fundamentalmente internet y las redes sociales. Esto abre millones de oportunidades para los ciudadanos pero a la vez, como dicen en su informe, entraña riesgos, entraña problemas de vulnerabilidad, de cesión de datos, que se pueda dañar el honor, la propia imagen o la intimidad de los ciudadanos, y entraña también otros riesgos como la falta de igualdad. Aquí se ha hablado —lo dicen ustedes en su informe y hacía alusión a ello la señora Montesión— de que sería un grave problema que pudiera haber una brecha digital; a las brechas económicas que se producen en nuestro país no podemos sumar una brecha digital —hoy en día hay que tener en cuenta que internet, las telecomunicaciones y las redes sociales son una herramienta fundamental para acceder al conocimiento pero también para acceder al mundo de la economía, a las relaciones laborales, a tener un puesto de trabajo—, por lo que es importante incidir en ello, como ustedes hacen con algunas de sus recomendaciones, para evitar que podamos incurrir en una desigualdad de oportunidades para los ciudadanos y en un incremento de esa brecha económica, aumentada, como digo, por la brecha digital.

Hacen recomendaciones que a mí, desde luego, me parecen muy interesantes. Hablan de coordinación administrativa enlazándolo con problemas que puede haber de decisiones contradictorias, de duplicidades en las actuaciones o incluso de inhibición: a veces actúan varias administraciones y en cambio otras veces no actúa ninguna, se produce una inhibición. Incluso, ante procedimientos complejos, en alguna parte de su informe se refieren a cómo los ciudadanos

desisten porque se ven abrumados ante problemas que tienen, por ejemplo, con compañías de teléfonos móviles; como el procedimiento administrativo es tan complejo o a veces lo desconocen, ellos mismos se desaniman y desisten de ejercer esa acción de reclamar la protección de sus derechos. En este caso lo más importante es que tanto las administraciones públicas implicadas como los propios ciudadanos tengan clara cuál es la distribución de competencias entre ellas para que se sepa quién tiene que actuar y a quién se tiene que dirigir el ciudadano. En este sentido, ya se ha trabajado y se ha hecho precisamente a instancias del Defensor del Pueblo, que se dirigió a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y esta secretaría de Estado ya ha elaborado un documento para precisamente delimitar y clarificar cuáles son esas competencias. Supongo que habrá que seguir avanzando y comprobando que esa delimitación está siendo efectiva y que favorece y facilita las cosas a los ciudadanos.

También en cuanto al comportamiento de las administraciones públicas, hablan ustedes de teléfonos de atención al ciudadano, de cómo hay distintos números cortos o de distintos tipos de tarifas. Es verdad que cada Administración tiene competencia para establecer su propia tarifa, pero aquí sería bueno que todos insistiéramos en que esas tarifas se vieran rebajadas para facilitar la información a los ciudadanos. En lo que se refiere a servicios de atención al cliente que prestan los operadores de telefonía tanto fija como móvil, una de las quejas que con mayor frecuencia plantean los ciudadanos, creo que en la nueva Ley General de Telecomunicaciones aparece como un derecho el que esos servicios de atención que prestan los operadores tengan carácter gratuito. Es una cuestión ante la que también habrá que estar muy vigilantes por parte de los grupos parlamentarios y por parte de la institución del Defensor del Pueblo.

Nos comenta que el procedimiento que se plantea ante las administraciones e incluso el procedimiento arbitral, que no siempre contemplan todos los operadores, genera incertidumbres. Respecto al procedimiento que se plantea ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, buscando datos al respecto he visto que en los informes que se elaboran aparece que en el año 2013 esta secretaría resolvió más de 31.000 reclamaciones, todas con su correspondiente resolución escrita y además con un tiempo de tramitación inferior al legalmente establecido de seis meses, que se recoge también en su informe. De todas formas considero que seis meses es un periodo quizás muy largo, con lo cual todos los esfuerzos que pueda hacer la secretaría de Estado por acortar esos plazos y dar una solución al ciudadano, mejor.

Plantean —lo mencionaba antes y lo ha mencionado alguno de los portavoces— la insistencia en que hay que tener infraestructuras adecuadas, y aquí me sumo a la pregunta que le hacía la portavoz del Grupo de Convergencia i Unió. Sería interesante para nosotros conocer cuántos municipios se encuentran sin cobertura. Yo este mismo verano he tenido problemas por no tener 3G, por no poder acceder a mi correo electrónico o porque cuando podía hacerlo era con una lentitud tan extrema que era imposible poder trabajar. De manera que sería interesante que pudiéramos acceder a esa información y además así sacar los colores a las operadoras, porque es verdad que hay libre competencia, pero a la hora de adjudicar contratos, nuevas líneas, una de las cláusulas que se puede poner en esos pliegos es la de extender y garantizar el acceso a todos los ciudadanos. Además, con la nueva Ley General de Telecomunicaciones ya aparece el servicio de internet como un servicio universal, lo que hace que ahora las administraciones públicas sí tengan obligación de garantizar esa calidad. De manera que esta ley, que es muy reciente,

como este informe —la ley se ha aprobado en mayo de 2014—, nos va a permitir avanzar en evitar esa brecha digital.

Otra cuestión que se plantea es la protección de datos. Es un aspecto esencial, y, señora defensora del pueblo, yo iría incluso más allá. Hablaba antes de cómo este es un cuarto poder, pero es que hoy vemos que compañías como Facebook, que además recientemente ha comprado WhatsApp, tienen una información increíble; tienen información de todos los ciudadanos y en todo el mundo, tienen datos, metadatos, conversaciones, mensajes. Entonces es una cuestión sobre la que también hay que trabajar, cómo se pueden proteger los ciudadanos ante este tipo de compañías que manejan tantos datos de ellos mismos, compañías que a veces saben más de las personas de lo que incluso nosotros podemos ser conscientes. Un avance, por ejemplo, es esa sentencia judicial que garantiza el derecho al olvido por parte de Google, pero en ese sentido creo que habrá que ir avanzando más. Por ejemplo, nos hablaba de controlar la lista Robinson de la Agencia Española de Protección de Datos donde se escriben o registran los ciudadanos que no quieren que sean utilizados sus datos. ¿Pero no cree usted, señora defensora del pueblo, que quizás deberíamos darle la vuelta y que la regla general fuera que los datos no se puedan utilizar y que el que quiera que se utilicen se inscriba en una lista? Es decir, que no se tenga que inscribir el que quiera defender que sus datos no se cedan. Quizás podríamos reflexionar sobre eso e intentar alguna actuación.

Concluyo con la esperanza de que ese nuevo marco normativo que se ha aprobado con la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, a la que le queda un gran trabajo de desarrollo reglamentario, nos permita contribuir y avanzar enormemente en las garantías a los problemas de los ciudadanos que ustedes en su informe nos plantean: temas de facturas, temas de bajas —así como las altas son muy fáciles, cuando uno quiere darse de baja todo lo que encuentra son dificultades—, etcétera. En esta ley se recoge un catálogo muy amplio de derechos que confío que con el desarrollo reglamentario se hagan plenamente efectivos. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Señora defensora, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señorías, las consideraciones que ustedes nos acaban de hacer tienen mucho sentido y están razonada y razonablemente estudiadas, expuestas y defendidas. Yo me alegro, en primer lugar —lo [ha] dicho el senador señor Boya y lo conoce también la senadora señora Torme—, de que haya una comisión en el Senado que se ocupe de manera especial de las telecomunicaciones, la telefonía, internet y estos nuevos o reformados sistemas de comunicación que hoy utiliza la mayoría de los ciudadanos. Me parece que esa comisión es muy importante y su permanencia, si ustedes lo tienen a bien, naturalmente, porque, como se ha dicho, es una materia que avanza a una velocidad espectacular; en este campo dentro de diez años no sabemos dónde estaremos.

La preocupación que el señor Boya tiene por los menores la compartimos y le agradezco que lo reitere aquí. En la institución tenemos, sobre todo en el área correspondiente, que lleva la adjunta señora Ferrer, una atención para los asuntos relacionados con los menores y en la misma página web hay un punto que se refiere a los menores y ahí hablamos de los derechos del niño— a veces utilizamos la terminología de niño y otras veces la de menor, dependiendo de si se trata de asuntos de Naciones Unidas o no—, de nuestras actuaciones, de los derechos,

de las recomendaciones efectuadas a las Administraciones y de la vigilancia. Trabajamos con organizaciones dedicadas a los niños, por ejemplo, Unicef, con la que acabamos de hacer una actuación conjunta en materia de textos escolares.

Tomamos nota de esta preocupación por la atención y por los problemas sociales derivados de determinadas actuaciones, problemas en los menores, preocupación para los padres y preocupación para los docentes. Es verdad que la familia tiene que estar muy atenta a esta cuestión. Los órganos reguladores son fundamentales, así como las supervisiones de los órganos de control, pero los profesores, los docentes, las madres y los padres deben estar muy atentos porque si no se escapa a cualquier actuación del sector público y de los órganos reguladores el uso de las redes a cualquier hora del día y de la noche y sus consecuencias para un menor. Debo decir que cuando nosotros en la institución hemos recibido una queja fundamentada de una comunicación en internet o, mejor dicho, de un uso de las redes que nos ha parecido que podría claramente vulnerar algún derecho, tras estudiarlo y con las cautelas necesarias, bajo mi responsabilidad, lo he remitido al fiscal general del Estado. No han sido muchas, pero hubo una hace unos cuantos meses de una persona que firmaba un tuit, se identificaba, con unas expresiones verdaderamente hirientes para varias familias que habían perdido a sus hijos, militares, en un accidente de aviación. Lo pusimos en conocimiento de la fiscalía y creo recordar que la persona autora de esos tuits se retractó en los medios de comunicación. Si hubiera en el futuro alguna actuación que nos pareciera grave o posiblemente constitutiva de un delito y llegara al Defensor, no dudaré en ponerlo en conocimiento de la fiscalía. Son excepciones. Lo habitual es que todos los órganos y, como decía, los centros educativos, docentes y familias, estemos vigilantes en esta materia. Nosotros estaremos en ello e instaremos a los organismos a una rápida actuación, como decía el señor Boya, porque este es un gran problema social.

Con relación a algunos comentarios de la señora Montesión —sé que tenía que ausentarse, pero esto quedará en el «Diario de Sesiones», y no tengo ningún inconveniente en comentárselo, si a ella le parece bien, en alguna conversación en esta casa o en la del propio Defensor—, las reclamaciones deben ser tenidas muy en cuenta por los organismos de consumo y deben estar muy atentos a los precios de las compañías por si hubiera algún abuso en los contratos, contratos que deben ser tan claros, tal como decíamos hace unos instantes, como los de productos financieros. Además de muy claros —la señora Torme también se preocupaba al respecto—, esos contratos deben decir hasta dónde llega la cobertura del servicio para que un ciudadano no se lleve a engaño creyendo que va a contratar algo que luego no va a recibir, y revocar ese contrato o suspenderlo es complejo. Las compañías deben decir claramente dónde se puede prestar ese servicio o no. Algunas de las recomendaciones que nos sugiere la señora Montesión, como la supervisión de precios y la atención al cliente, son importantes. Es verdad que las compañías tienen la atención al cliente, pero la llevan a cabo de una manera tan mecánica, tan rápida y tan poco comprensible para el usuario que a veces un usuario acostumbrado tiene que decir: espere un momento, repítamelo, porque no me entero. Entonces, esa persona vuelve a soltar una retahíla y hay que decirle: envíemelo por escrito, porque no acabo de entenderlo. Esto le puede suceder a una persona informada, así que para una persona con menos información ese lenguaje es sánscrito, imposible de ser comprendido. En esto tenemos que estar vigilantes, instar a las compañías y tomarnos la molestia de escuchar lo que dicen las compañías a un usuario. No solo se trata de recibir la información del usuario, sino de escuchar cómo dan la información, en qué términos,

con qué corrección, con qué especificidad y con qué índice de comprensión dan la información las compañías. Esto me parece importantísimo, como alguno de ustedes ha sugerido. Es cierto que reiteramos las recomendaciones. Aquí todavía no ha lugar a la reiteración, porque acaba de presentarse este informe, pero es que una de las claves o de las características del Defensor es la reiteración. Tenemos que ser una institución que reitera, que insiste y que tiene paciencia, porque a veces se logra que se acepten las recomendaciones y ponerlas en marcha a base de reiteración y de paciencia, incluso con el riesgo de que algunas administraciones u organismos se quejen de la insistencia.

La señora Sayós comenzaba recordando las competencias que en esta materia tienen las comunidades autónomas. Por supuesto, y hay que respetarlas. Debo recordar que la institución del Defensor tiene competencias en toda España y tiene competencias también para requerir a las comunidades autónomas, lo que ocurre es que a veces es conveniente —depende de la materia y de la proximidad— hacerlo vía defensor autonómico, pero a través de la ley orgánica tenemos competencias en todo el territorio nacional, en toda España. Solemos, pues, actuar —espero que siempre— con la corrección necesaria y con la comunicación debida con los organismos de otras comunidades autónomas, en este caso organismos de consumo.

La señora Sayós preguntaba cuáles son los municipios sin cobertura. Es una cuestión interesante y espero poderse lo comunicar cuando recibamos las contestaciones a este informe y hagamos las conclusiones. Es digno de interés el anexo de la página 86, sobre ayuntamientos que tienen un número de atención gratuito y hay que ver también qué ayuntamientos carecen de este servicio, aunque puede que nosotros todavía no sepamos que lo tienen, y deberían tenerlo. Tendrían que tenerlo la mayoría de los ayuntamientos y en aquellos pequeños que no tienen capacidad hay otros órganos, otras instancias, como diputaciones u otras instancias intermedias, que podrían agrupar servicios para ellos. Pedanías o ayuntamientos pequeños podrían tener servicios en la comunidad autónoma, en la diputación provincial o en un organismo equivalente, de manera que la cobertura para cualquier denuncia, petición de ampliación o queja de un ciudadano en este servicio y en otros tuviera un organismo cercano.

Finalmente, coincido con algunas apreciaciones de la señora Torme: la importancia de la coordinación administrativa, la vigilancia de los organismos de consumo y el servicio de atención, que es fundamental que sea gratuito y comprensible. Estoy de acuerdo con usted. Y ha mencionado —creo que algún señor senador también lo ha hecho— un aspecto muy importante dentro de las telecomunicaciones —posiblemente, la Comisión especial del Senado se pueda ocupar de esto—, que es el derecho al olvido, un derecho sobre el que se está escribiendo en este momento mucho, se está investigando y debatiendo. Es muy importante la aparición, entre comillas, de este nuevo derecho que vamos a tener que institucionalizar o, mejor dicho, reconocer en la legislación: el derecho al olvido. Proseguir este estudio y esa investigación sobre cómo se hace y hasta dónde llega ese derecho y cómo se deslinda de la libertad de información es un muy interesante desde todos los puntos de vista, teórico y práctico. Desde luego, no podemos olvidar este nuevo derecho que ha aparecido en nuestras vidas.

Señor presidente, agradezco a todas sus señorías sus comentarios. He tomado nota y, puesto que a lo largo de esta Comisión no me ha sido posible, espero en un futuro poder darles respuesta e incluir algunas o todas sus consideraciones en las conclusiones relativas a este informe.

COMISIÓN MIXTA DE RELACIONES CON EL
DEFENSOR DEL PUEBLO

Sesión celebrada el día 16 de septiembre de 2014, en el
Palacio del Congreso de los Diputados

Informe *La realidad catastral en España: perspectiva del Defensor
del Pueblo, y estudio sobre Viviendas protegidas vacías*

(Diario de Sesiones de las Cortes Generales. Comisiones Mixtas. X Legislatura, núm. 120)

INFORME LA REALIDAD CATASTRAL EN ESPAÑA: PERSPECTIVA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO, Y ESTUDIO SOBRE VIVIENDAS PROTEGIDAS VACÍAS

El señor **PRESIDENTE**: Damos paso a la presentación conjunta de los dos informes restantes que figuran en el orden del día, sobre *La realidad catastral en España* y sobre las *Viviendas protegidas vacías*.

La señora defensora tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): El informe *La realidad catastral en España* fue presentado hace ya algún tiempo, en marzo de 2012. No ha habido ocasión para presentarlo hasta el día de hoy y aquí lo tienen sus señorías. Es un documento importante; aunque ya lleve elaborado un tiempo, sigue siendo muy interesante porque la base de datos que contiene el catastro es fundamental para el conocimiento de las propiedades que tienen los ciudadanos, para saber quiénes son los titulares y para las diversas figuras tributarias. Es absolutamente fundamental para la Hacienda pública, también para establecer el valor económico de los bienes que una persona puede tener en un determinado momento. Y de esta realidad catastral se derivan derechos y también obligaciones para los propietarios y para la propia Administración. El objetivo del informe es contribuir a mejorar el conocimiento por parte de los ciudadanos, mejorar el funcionamiento y el acceso al catastro, posibilitar las modificaciones catastrales debidamente, con cierta agilidad y de manera documentada. Este informe se hizo mediante un cuestionario a todas las gerencias del catastro —cincuenta y una gerencias— y en su momento se realizaron veintidós visitas a las gerencias, visitas presenciales. Se centra en el análisis de los procedimientos catastrales y se formularon cuarenta y dos recomendaciones —son muchas las recomendaciones— dirigidas a la Dirección General del Catastro y a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, en su momento.

¿Cuáles son las recomendaciones más importantes que se derivan de este documento? En materia de personal se diagnosticó una insuficiencia de medios materiales que se explica y detalla en el informe. También se recomiendan actuaciones en materia de celeridad y en cuanto a la modificación de la titularidad, la alteración de la titularidad en el catastro, dando agilidad y una mayor seguridad jurídica, porque todavía llegan quejas al Defensor —y llegan bastantes— en las que se dice que el catastro no recoge de forma auténtica el registro de una propiedad, de un bien inmueble de una determinada persona en un momento. Las recomendaciones también versan

sobre la necesidad de llevar a cabo una investigación sobre las fincas o bienes sin un titular, que tiene consecuencias en la tributación, por supuesto, y que ha sido aceptada.

En materia de procedimientos catastrales también hay diversas recomendaciones, como actualizaciones en los programas informáticos, que se nos dijo en su momento que se harían a medida que las disponibilidades presupuestarias lo permitieran. También hay recomendaciones en materia de valoración catastral. Sé que esto es una preocupación general para muchos ciudadanos, y seguro que sus señorías conocen a familias y personas que sienten preocupación por las valoraciones que se hicieron en momentos en los que el mercado podía atribuir unos precios que no corresponden a la situación actual, ni muchísimo menos. Hay recomendaciones en esta materia, como la necesidad de acomodar la valoración catastral al principio de capacidad económica, y diferentes sentencias han recogido este principio. Nos preocupa —y preocupa en el documento— que un inmueble tenga una valoración por encima del mercado en un determinado momento, porque esa riqueza, entre comillas, no existe o puede ser ficticia o puede haber ocurrido en un espacio de tiempo muy breve, pero no durante un largo tiempo. Los pronunciamientos judiciales sobre esta materia sí han sido interesantes, entre otros, que no se puede exigir el pago de un impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, la plusvalía municipal, cuando no se ha obtenido un beneficio por la transmisión del terreno. Esta recomendación, si bien existen estos pronunciamientos, a día de hoy no ha sido aceptada. El pasado mes de junio hubo una sentencia del Tribunal Supremo en la que se señala que si un suelo se ha calificado como urbanizado pero no tiene las características mínimas de una urbanización, como acceso al agua, luz, aceras, no debería tributar como un solar urbano, sino que en el IBI debería tributar como suelo rústico. Vamos a insistir en esta recomendación que de momento no ha sido aceptada pero, como decía antes, a veces explicar y exponer nuevos argumentos o más argumentos puede redundar en una aceptación. A mí me parece que es una contradicción que una persona, un titular de un bien rústico que el ayuntamiento declaró urbanizable a través de todo el procedimiento municipal, pero que por circunstancias económicas no ha podido dotarlo de esas infraestructuras, tenga que tributar un IBI correspondiente a un bien urbanizado si no tiene agua, si no tiene aceras, si no tiene alumbrado, si aquello no está utilizable ni habitable. En fin, volveremos sobre esta materia.

Estas son algunas de las conclusiones de este informe. Si tienen tiempo y ocasión nos gustaría que lo miraran, que hagan sus consideraciones para la próxima comparecencia. Pese a que lleva un tiempo ya publicado, en general sigue valiendo, porque se han modificado algunas cuestiones. Es verdad que hay una mayor agilización en los procedimientos y hay una mejor dotación de personal, pero siguen siendo muchas las insuficiencias que ven los ciudadanos en una materia vital desde el punto de vista económico, desde el punto de vista fiscal y también desde un punto de vista administrativo para un conocimiento preciso. Hoy hay unos medios informáticos que hace unos años no existían para mejorar este servicio y también para dotar a la cartografía de una agilidad y de una precisión que hace cuatro o cinco años no existían. Por tanto, los requerimientos en la mejora del servicio hoy tienen plena justificación porque hay unos medios que permiten una puesta al día inmediata y precisa que hace años no era posible. Este es el resumen del informe *La realidad catastral en España*.

Le decía al presidente, y sus señorías así lo habían apreciado, que se podía unir al estudio las *Viviendas protegidas vacías*. Hemos hablado en varias ocasiones en la Comisión de esta

materia y voy a ser breve porque la conocen sus señorías muy bien, no hay casi nada nuevo que explicarles. Solo les recordaré algunas cuestiones. Este estudio sobre las viviendas públicas protegidas que son propiedad de ayuntamientos o de comunidades autónomas y que tienen distinta modalidad de protección se presentó en marzo de 2013. ¿Por qué se hizo? Pueden imaginárselo muy bien sus señorías: había y sigue habiendo una demanda de vivienda importantísima; es un problema para muchas familias no tener una vivienda accesible a su situación, a sus medios o a su falta de medios, y han concurrido circunstancias y momentos en los que se desahuciaba o se iba a producir un lanzamiento de familias que no podían hacer frente a sus obligaciones hipotecarias. Todo esto nos llevó a entrar en esta materia y a realizar este informe. Es un informe que no comprende toda la vivienda pública vacía porque nos hemos dirigido a diez ayuntamientos con una población superior a 350.000 habitantes y por tanto hay una limitación, así como a las diecisiete comunidades autónomas. No es un informe total, pero sí es una muestra indicativa.

Está ya en elaboración una segunda parte de ese estudio, pero en este que presentamos ahora y de las contestaciones recibidas se deriva que en marzo de 2013 al menos había más de 10.000 viviendas de protección pública en condiciones de ser habitadas de inmediato. Las comunidades autónomas gestionaban 250.000 viviendas aproximadamente. De esas 250.000 viviendas, 13.500 estaban vacías, si bien no todas podían considerarse disponibles. Ocurre que estas viviendas, como otras, se han deteriorado o que por alguna circunstancia no se pueden ocupar inmediatamente porque necesitan una reparación, etcétera. Estos ayuntamientos de más de 350.000 habitantes gestionaban 26.144 viviendas, de las cuales estaban vacías y disponibles al menos 427. En primer lugar, les debo decir que ha costado cierto trabajo obtener los datos porque ha habido que reiterar las solicitudes. ¿Por qué? Yo no creo que haya mala voluntad por parte de los organismos a los que nos hemos dirigido, sino porque tienen dificultades en sus propios registros y les ha llevado tiempo y esfuerzo contestar. En general, las recomendaciones han tenido una buena acogida, no siempre por igual, y están sirviendo a las administraciones como punto de referencia para revisar algunas cuestiones en la gestión de estas viviendas. El propio Ministerio de Fomento ha tenido en cuenta algunas consideraciones en el Plan estatal de vivienda y rehabilitación. ¿Cuáles han sido las recomendaciones aceptadas? En primer lugar, le decíamos al Ministerio de Fomento que habría que elaborar un registro para que comunidades y ayuntamientos grandes tuvieran claro su parque de viviendas, un registro que tenga un mínimo común denominador aunque puedan tener sus especificidades. De esta manera existiría la posibilidad de tener una visión general sobre cuál es la situación de este tipo de viviendas en un momento determinado, si están ocupadas o vacías, o en qué estado se encuentran, deterioradas o con uso correcto, etcétera.

En segundo lugar, nuestra preocupación era y sigue siendo que estas viviendas se pongan en alquiler. Esto se acepta, en general. Para que se pongan en alquiler nosotros les hemos dado unos baremos con unas indicaciones, con unos máximos de estos alquileres. Hemos sido asesorados por personas de fuera de la institución que nos han ayudado y en el informe se da cuenta de quiénes son estas personas. Si bien nosotros somos los absolutamente responsables del informe, hemos recibido colaboración de personas expertas en esta materia. Les dábamos unos baremos; uno de ellos, por ejemplo, que el alquiler no debería traspasar el 30% de los ingresos de la unidad familiar ni el 3% del precio determinado para viviendas

del entorno, según indica la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, mejor dicho, según hace y establece esta sociedad denominada Sareb. Otra de las conclusiones del estudio es la conveniencia de que, además del registro, se cuente con una supervisión permanente del número de viviendas, porque puede haber un cambio de uso, un cambio de titulares; es un bien que puede permanecer o no con el mismo titular durante muchos años, puede haber una modificación. Pero en el fondo la preocupación y el objetivo es que las comunidades y ayuntamientos pongan en valor y den uso —un uso como en otros países de la Unión Europea— a ese parque de viviendas que necesitan muchas familias, que no está utilizado, que se está deteriorando y al que es difícil acceder por parte del ciudadano porque, por un lado, hay listas de espera y, por otro lado, hay pisos vacíos. Estas consideraciones hechas con un poco de detenimiento y con una explicación razonable han sido en general aceptadas por parte de ayuntamientos y de las comunidades autónomas y del propio ministerio.

Esperamos ahora evaluar al cabo de un año y medio qué ha pasado con ese parque de viviendas, qué ha sucedido con esas más de 10.000 viviendas de las que teníamos noticias porque no es omnicompreensivo el informe, cuánto ha servido. Espero tener una conclusión suficientemente positiva porque se ve que los ayuntamientos y comunidades autónomas están preocupados por esta materia y quieren actuar debidamente.

Este es el informe que hemos elaborado. Daré cuenta en la próxima reunión de esta segunda parte: cómo se han llevado a efecto estas conclusiones, qué ha mejorado —porque esperamos que haya mejorado— en la puesta a disposición de los ciudadanos, cómo puede haber descendido la preocupación por parte de las familias. Si tienen tiempo, les rogaría que lo leyeran y nos hicieran llegar las consideraciones precisas. Se dan datos: hay unas tablas de registros y servicios de inspección; hay una tabla de las inspecciones realizadas por comunidades autónomas con las respuestas de las comunidades; hay unas tablas sobre el número de viviendas protegidas, dejando en blanco aquellos aspectos que no pueden comunicarnos porque las comunidades autónomas no los conocen o porque no tienen toda la información; por supuesto también hay datos sobre el número de viviendas vacías. En definitiva, aquí hay datos interesantes que muestran también las diferentes situaciones que se dan entre las distintas comunidades autónomas. No es un mapa homogéneo, ni muchísimo menos, ni en materia de registros, ni en materia de inspección, ni en materia de viviendas disponibles en este momento. Este es el resumen o la parte fundamental de este informe, señor presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Han manifestado su interés en participar en el debate los grupos de Entesa, Convergència i Unió, Izquierda Unida, Socialista y Popular. Con esto damos por cerrada la lista de oradores. Por el Grupo Parlamentario de Entesa, tiene la palabra el señor Boya.

El señor **BOYA ALÓS**: Señor presidente, no sé si al final de las intervenciones tendremos posibilidad de plantear alguna cuestión de carácter más general o si únicamente debemos ceñirnos al ámbito de los informes.

El señor **PRESIDENTE**: Depende. Quiero decir que como tuvimos un planteamiento general al principio, también se podría hacer; hay flexibilidad. Si la cuestión no es muy larga y no abre debate, puede plantearla ahora y lo recogerá la defensora. Les recuerdo que la siguiente

sesión de la Comisión será ya sobre el informe anual, pero si quiere plantear alguna cuestión a los efectos de que lo pueda recoger la defensora sin entrar en debate, puede perfectamente plantearla.

El señor **BOYAALÓS**: Empiezo por la cuestión de las viviendas vacías. Señora defensora, ya en alguna otra intervención en esta Comisión habíamos hablado de esta cuestión. Creo que el informe, además del trabajo que han realizado a lo largo de este tiempo en esta materia en un país donde hemos visto lo que hemos visto, con la situación de los lanzamientos y de los desahucios en el ámbito de las viviendas, es muy oportuno y necesario y que sin duda ayuda y va a ayudar a mejorar la situación de algo que forma parte de nuestra realidad, y ustedes explican muy bien en el informe las razones por las cuales existen viviendas vacías. Hay algunas que son absolutamente razonables, pero sin duda eso no puede ocultar la necesidad de que las administraciones agilicen que esas viviendas que están disponibles, prácticamente 10.000 de las 13.000 que cifra el informe, sean puestas a disposición de las familias que lo necesitan.

Quería hacerle una sugerencia respecto a este informe en un ámbito al que me he referido en otras sesiones y que modestamente creo que tiene sentido. Más allá de las recomendaciones lógicas y oportunas a las administraciones, en el informe se habla del papel de los servicios sociales, de la cooperación necesaria entre los mismos, y en uno de los apartados menciona la cuestión muy concreta de que en ocasiones hay familias para las que el problema no es única y estrictamente la necesidad de adjudicación de una vivienda, sino que existe toda una problemática de alguna manera imbricada en una situación de pobreza severa, en una situación en la que existe exclusión social. Creo que este es un ámbito en el que después del trabajo realizado deberían poner el foco, es decir, acercarse a aquellas bolsas de población en las que la vivienda o las condiciones de la misma y sobre todo las condiciones de los barrios o de las comunidades están presentando en este momento problemas que se derivan de la situación que vive el país, de la crisis, de la falta de servicios sociales o de los recortes en los mismos o de la falta de acceso a determinados de estos servicios sociales y donde, por tanto, a veces existe también el riesgo de *guetización*. Este debería ser el hilo del que la Defensoría del Pueblo tendría que seguir estirando. Insisto en un primer trabajo muy bien hecho sobre los problemas relacionados con la vivienda, pero a continuación tendría mucho sentido incidir en esta cuestión que requiere abrir el foco y penetrar en un ámbito que ustedes mencionan en el informe y que me parece que en este momento tiene mucha importancia, porque no es necesario hacer un gran ejercicio de memoria para saber que en otros países estos problemas han generado explosiones sociales de gravedad. Ustedes recordarán los fenómenos en Francia de la quema de coches y las revueltas en determinados barrios que tienen que ver con el ascenso social y con problemas que pueden existir en el futuro. Por suerte en este momento no podemos decir que existan aquí, pero puede estar generándose el embrión de estos problemas.

Sobre el catastro, como dicen, hay una insuficiencia de medios; usted ha hablado de los programas informáticos y yo voy a referirme únicamente a uno de los conceptos. El informe es muy amplio, y reconozco que no me lo he leído entero todavía, pero en el ámbito de las recomendaciones y en lo que he podido ver hay algunas cuestiones importantes. Quiero señalar el tema del valor de mercado, que me parece esencial porque es muy arbitrario. Conozco casos de familias que tienen en este momento auténticas dificultades para conservar su patrimonio porque se en-

frentan a unas cantidades económicas a las que, también por culpa de la crisis y de la situación económica vivida, no pueden hacer frente. En este sentido, señora defensora, el principio que ha citado varias veces de reiteración es absolutamente indispensable. Creo que hay que hacer justicia en este tema y que hay que ajustar el valor del patrimonio de las familias sobre todo y de estos solares o bienes familiares que muchas veces proceden estrictamente de una herencia, no de un patrimonio acumulado por el enriquecimiento o por el trabajo, sino simplemente de un patrimonio que las familias tienen derecho a conservar. Insisto en que muchas veces este criterio del valor de mercado y de unas valoraciones hechas además por empresas colaboradoras del catastro no se ajusta en absoluto a la realidad.

Por último, señora defensora, quisiera que, como ha dicho el presidente y ciñéndome a su consejo, en la próxima sesión esta fuera una de aquellas cuestiones que denominamos de oficio. En estos ocho meses de 2014 hemos tenido problemas muy graves con la inmigración. No me voy a extender en el relato de los hechos porque el presidente me ha pedido que sea breve, pero creo que en este momento hay elementos suficientes a raíz de los hechos de Tarifa con la invasión de nuestras playas por una ola de inmigrantes, los quince inmigrantes que murieron, los problemas con la imputación de un cargo de la Guardia Civil respecto a los hechos de Melilla o la falta de marco jurídico que reclama el propio ministerio. Yo creo que tenemos, señora defensora, elementos de mucho calado para poder hacer una reflexión sobre esta materia, una reflexión en profundidad porque este país necesita —y la tiene— una política respecto a la inmigración, pero no sé si es la más adecuada. Creo que hay principios fundamentales sobre los derechos humanos, sobre los derechos de las personas que están inmigrando, que deben tener un estatuto, y de hecho desde el año 1959 existe el estatuto de los refugiados, por tanto este principio, que además tiene unas ramificaciones con un dramatismo tremendo cuando hablamos por ejemplo de los niños inmigrantes que están solos y sin papeles, merecería una reflexión. No se la pido hoy, pero sí para que en la próxima sesión de la Comisión podamos abordar esta cuestión.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario de La Izquierda Plural tiene la palabra la señora García Álvarez.

La señora **GARCÍA ÁLVAREZ**: Lo primero que quiero hacer es agradecer a la Defensoría del Pueblo, a la señora defensora y a sus colaboradores el informe que nos ha presentado. Me voy a referir mucho más al informe sobre viviendas protegidas vacías, pero si me permiten sus señorías antes quisiera sumarme a la petición que acaba de hacer el interviniente que me ha precedido en el uso de la palabra, y decir que considero que la gravedad de los asuntos relacionados con la inmigración debería merecer por parte de esa institución la elaboración de un informe exhaustivo al respecto. Si me permite el señor interviniente quiero decir una cosa: no creo que haya sido tanto una invasión, porque las únicas armas con las que llegaban eran la intención de querer trabajar y salir de la pobreza. La llegada de inmigrantes a nuestras costas y a otras costas es cada vez más masiva, porque la situación que se vive con carácter general en África motiva esas llegadas masivas. Y quiero volver otra vez a los agradecimientos y decirle otra vez a la señora defensora y a su grupo de colaboradores que estoy convencida de que realizar un informe de estas características y recabar toda la información por parte de las administraciones implicadas no ha debido ser nada fácil; al menos cuando queremos recabar esos datos desde otras instituciones tenemos serias dificultades para que nos sean suministrados.

Ayer por la noche escuchaba en un medio de comunicación a un hombre de cuarenta y ocho años decir que estaba en una situación de absoluta desesperación y que tenía un hijo a su cargo, al cual no sabía cómo decirle, primero, por qué solamente comían una vez al día, segundo, por qué les cortaban la luz, tercero, por qué le iban a cortar el agua, y cuarto, por qué se iban a quedar sin techo. No sabía cómo explicárselo y nadie sabemos ni podemos explicárnoslo. Por eso nos ha parecido muy interesante el informe que usted trae. Es evidente que la situación general que vivimos en el mundo —y que más notamos en nuestro país— de crisis de un sistema que nos está llevando a situaciones que pensábamos que no íbamos a vivir está produciendo que uno de los apartados más importantes de nuestra Constitución, que es el derecho a la vivienda, deje de ser un derecho porque muchísimas familias no tienen en este momento esa posibilidad. Hay muchísimas familias que no tienen posibilidad de acceder a una vivienda, ni siquiera en alquiler, porque como decía ayer este señor con cuarenta y ocho años se les considera mayores y no les quieren en ninguna empresa. Por lo tanto salir de esa situación les resulta complejo y ahora mismo imposible. Por eso a mi grupo nos ha gustado que se manifieste esa preocupación, y esa preocupación —que veo por la lectura del mismo y por lo que se expresa verbalmente— que se comparte desde la Defensoría, por la defensora y sus colaboradores, abarca el tema que le acabo de mencionar: el desahucio de muchísimas familias sin posibilidad de acceder en muchas ocasiones a otra vivienda o incluso permanecer en otras condiciones en la propia vivienda de la que van a ser desahuciados. Normalmente lo relacionamos siempre con entidades privadas con las cuales han suscrito un crédito para poder pagar esa vivienda, es decir con las entidades bancarias que evidentemente son responsables, tanto privadas como algunas que han sido públicas o que continúan siéndolo. Pero es que también hay entidades públicas que gestionan viviendas que ya están dadas a familias en condiciones de precariedad, y que también gestionan desahucios. No sé si la palabra adecuada es gestionar, pero también se producen desahucios. También hay familias que son desahuciadas de viviendas públicas, no como se dice en el informe porque hayan ocupado esas viviendas públicas, no, sino que les ha sido concedida la vivienda pero en un momento determinado —porque esas circunstancias laborales se dan mucho más en estas familias— no pueden pagar las cantidades que se les exige desde la Administración, y se encuentran en la situación de ser desahuciadas por las administraciones públicas. Por eso me parece interesante que se analice cada uno de los problemas, se compruebe cuáles son las circunstancias que tiene cada una de estas familias, y que se actúe en función de esas necesidades, y que desde luego no se permita que nadie se quede en la calle porque la situación económica está como está.

Termino ya con una cuestión que quiero transmitirle, señora defensora. Como diputada por Madrid he ido a ver qué pasa en Madrid, y me ha llamado poderosamente la atención que en tres breves líneas —que me parece que es lo que ocupa— se diga que, por ejemplo, en Madrid no se ha facilitado información alguna sobre controles, inspecciones o expedientes incoados. Madrid, el centro de la recuperación económica —qué casualidad—, calla ante la Defensoría del Pueblo informes que son absolutamente necesarios para que conozcamos cuál es la realidad de Madrid en ese sentido. Usted dice también —porque sucede también en Madrid y lo voy a decir— que muchísimas de las personas que optan a una vivienda de carácter público finalmente no pueden acceder a la misma porque las entidades financieras no les dan el crédito suficiente en función de sus ingresos. Yo vivo en un pueblo donde eso ha pasado una y otra vez, donde hay familias,

esencialmente jóvenes que querían emanciparse, que no han podido acceder a esas viviendas porque las entidades financieras no se lo han ofertado. Es verdad que luego se les ofertaron por parte de la Administración Pública viviendas de alquiler —muy poquitas, porque hay muy poquitas— y que accedieron a ellas, pero han salido de las mismas una vez que han cumplido la edad reglamentaria establecida para que los jóvenes accedan a estas viviendas de alquiler, sin que haya alternativa de un techo bajo el que cobijarse. Y por supuesto, como las entidades financieras no les daban crédito para una vivienda de carácter público, tampoco se lo van a dar para otro tipo de vivienda dentro del mercado libre.

Son temas sobre los que deberíamos reflexionar y estoy convencida de que usted ha reflexionado sobre ello, y lo que le solicito como diputada por Madrid es lo que usted decía al principio: que siga insistiendo a esta comunidad e incluso al propio ayuntamiento —aunque dice más cosas tampoco profundiza mucho en ello en la Empresa Municipal de la Vivienda— para que finalmente podamos conocer todos los diputados, incluida la que le habla que tiene mucho interés, qué pasa en la Comunidad de Madrid con el tema de las viviendas de protección oficial.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió) tiene la palabra la señora Sayós.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: Con respecto a la realidad catastral creemos que no es necesario crear más puestos de trabajo en las oficinas del Catastro. Lo que se debería hacer es racionalizar los efectivos que ya tiene. Esto va ligado con la reflexión de nuestro grupo parlamentario en cuanto a que el órgano del Catastro está obsoleto y habría que debatir su función, aunque esta no sea la Comisión donde deba hacerse. Por tanto discrepo con la defensora y sus colaboradores cuando dicen que la información que tiene el Catastro es actualizada, porque no es así, o que es vital para el ciudadano, porque creemos que no es así. Cualquier trámite es muy lento. Por ejemplo, cuando en el momento del boom inmobiliario se hicieron valoraciones algunos municipios quisieron cambiarlas, y aún a día de hoy no han podido. Por tanto los trámites son muy lentos, y esto es muy perjudicial no solo por no poder cambiar la valoración, sino teniendo en cuenta que el Gobierno aprobó un real decreto-ley que obligó a aumentar el tipo para fijar los impuestos correspondientes. Por tanto creemos que el Catastro es un organismo obsoleto a día de hoy.

Respecto a las viviendas vacías algunas de las observaciones que haré ya han sido comentadas por mis compañeros. Por tanto intentaré resumir o hacer hincapié en lo que creemos más importante. Es verdad que debe aumentarse el control por parte de la Administración para evitar que el número de viviendas vacías continúe creciendo. Una de las principales causas de que haya viviendas protegidas vacías es la imposibilidad de los compradores de obtener financiación, o viviendas en malas condiciones de conservación, o casos en que la entidad gestora no sabe que el titular ha fallecido o se ha mudado. Esto aumenta las viviendas protegidas vacías. Otro motivo de la no ocupación de viviendas protegidas es la caída de los precios de la vivienda libre, que en algunos casos ya resultan inferiores incluso a los de las protegidas, o que la entidad pública se demore excesivamente en la adjudicación.

En cuanto a las principales recomendaciones que menciona la defensora yo solo mencionaré algunas, porque las respetamos y creemos que están bien encontradas y debemos llevarlas a cabo. Algunas de ellas se refieren a la creación o mejora de registros de vivienda

protegida —esto es importante—, que se implante una inspección más eficiente —también creemos que es importante—, que se perfeccionen los procedimientos de adjudicación de viviendas —creemos que esto es muy relevante, porque creemos que la regulación existente hoy en día, elaborada por parte del Gobierno, especialmente los requisitos que deben cumplir los ciudadanos para tener acceso a la viviendas, es excesiva, y esta es una de las causas de que haya viviendas protegidas vacías—, y que se determine una renta de alquiler más accesible.

No me extenderé más porque ya lo han referido mis compañeros, pero querría mencionar lo que hemos hecho en Cataluña. Allí hemos trabajado en esta materia y hemos emprendido dos actuaciones principales. Por un lado, en septiembre de 2011 se inició un plan de choque para reducir el número de viviendas vacías de que disponía la Generalitat de Catalunya y así mejorar la respuesta a las necesidades de vivienda social de la ciudadanía. La implementación de este plan de choque ha comportado desde septiembre de 2011 a día de hoy una reducción de dos mil viviendas en el stock de viviendas vacías en la Generalitat de Catalunya. Por otro lado, recientemente hemos introducido modificaciones en la legislación catalana, por ejemplo e la Ley del Derecho al Habitatge y en las medidas fiscales en este mismo año 2014, para sancionar a las personas jurídicas que mantengan vacías sus viviendas de protección oficial. Este es el plan de choque que ha elaborado la Generalitat de Catalunya, y ha dado buenos resultados. Lo expongo aquí para que tome nota el Gobierno de España.

Hasta aquí mi intervención.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario Socialista van a compartir la intervención la señora Serrano y el señor Álvarez. Tiene la palabra la señora Serrano.

La señora **SERRANO BOIGAS**: En primer lugar, quiero felicitar a todo el personal de la institución del Defensor del Pueblo por este informe sobre la realidad catastral en 2012, y lamentar el retraso en la presentación del mismo, que es de 2012 y estamos en 2014. Creemos que contiene unos datos muy importantes y habla del Catastro, que es, como se ha dicho aquí, la mayor fuente de información a nivel territorial y económico y cuyos datos sirven para muchos actos tributarios, con lo cual quiero manifestar mi discrepancia total con la representante de Convergència i Unió cuando ha dicho que el Catastro está obsoleto y que no es necesario este organismo. Aquí se contienen una serie de recomendaciones y de propuestas de mejora necesarias —lo ha dicho también la defensora del pueblo—, cuarenta y dos medidas que tratan de conseguir el objetivo principal de la Administración Pública, que es la mejora de la calidad del servicio al ciudadano y el interés general. Insisto en esa felicitación a todo el personal de la institución, pero lamentamos el retraso en la presentación de este documento. El Catastro está sufriendo una transformación profunda. Esa modificación todavía no ha terminado, pero consideramos necesarias esas recomendaciones que se establecen en ese informe. Compartimos tanto las recomendaciones a nivel general como las que se hacen de procedimiento, de funcionamiento de las oficinas, y también de personal.

Con carácter general consideramos necesario reformar la información a los ciudadanos y ciudadanas, puesto que se conoce el Catastro pero no cuáles son todos los servicios que presta o los que puede llegar a prestar, por ello es muy importante reforzar esa campaña de información hacia la ciudadanía. Compartimos asimismo la recomendación en cuanto a que es necesario introducir cambios que aproximen la realidad del valor catastral a la aplicación fiscal.

Creemos que eso es importantísimo, sobre todo en estos momentos y ante un derecho que reconoce la Constitución, como es el derecho tributario justo, que cada uno tiene que contribuir según la capacidad económica que tenga y sobre todo que tiene que ser actual. Ha cambiado mucho la realidad, tanto la capacidad económica de las personas —sobre todo ahora con seis millones de parados actualmente en España— como la situación del mercado inmobiliario. Si tenemos en cuenta estos dos años, incluso ha podido bajar más todavía este mercado inmobiliario. Por ello se deberían introducir en la Ley de Presupuestos algunos coeficientes que permitan que ese valor catastral se aproxime más a la aplicación fiscal.

Todas las resoluciones y actos catastrales tienen que tener todas las garantías como Administración Pública que es. Hay que reforzar esas garantías hacia el ciudadano, que es nuestro objetivo principal, insisto, para la mejora de la calidad del servicio y del interés general. También se deben adoptar medidas para acortar los tiempos. Creemos que es importante. Muchas veces el Catastro sufre demoras debido a esa falta de personal, y discrepo aquí igualmente con la representante de Convergència i Unió, que cree que no necesita más personal. Hay una gran insuficiencia de personal y sobre todo hay una gran precariedad de ese personal. También quería decir que es importante la recomendación sobre el funcionamiento de las oficinas: que se establezca la independencia entre el registro general y la atención al público, con lo cual reduciría el tiempo de espera de los ciudadanos y ciudadanas cuando van al Catastro. El plan de digitalización de toda la documentación catastral es importante; según el momento que estamos viviendo y según el primer informe que se ha presentado aquí es necesario ese plan de digitalización. Igualmente hay una recomendación en cuanto a la sede electrónica del Catastro. Se ofrecen determinados actos por vía telemática y realmente no se pueden, lo que supone una contradicción para el ciudadano o la ciudadana. Por tanto aquellos actos que no se puedan realizar de manera telemática es importante que se dejen de ofrecer a los ciudadanos. Quiero insistir en el problema del personal. Es totalmente insuficiente para abordar los servicios que lleva el Catastro, así como la falta de permanencia del personal que ingresa en este organismo, con lo cual a lo mejor habría que establecer un tiempo de permanencia obligatoria para evitar esa interinidad del personal nuevo que entra. También hay una precariedad en cuanto al salario, sobre todo cuando tenemos gerencias en determinados sitios donde los cursos son presenciales y les es dificultoso asistir a esos cursos, debido a que el Catastro también necesita personal cualificado y una formación continua necesaria para llevarlos a cabo.

Termino mi intervención reiterando las felicitaciones a todo el personal de esta institución, y pidiendo por favor que no nos retrasemos en la presentación de los informes, como ha pasado con este, que ha tardado casi dos años.

El señor **PRESIDENTE**: Señor Álvarez, tiene la palabra.

El señor **ÁLVAREZ VILLAZÁN**: En primer lugar quería decirle a la señora defensora del pueblo que efectivamente hemos leído el informe y podemos decir que es un informe realmente perfecto, totalmente exhaustivo, y muy documentado. Por eso quiero felicitar, tanto a la señora Becerril como a los portavoces adjuntos, el señor Fernández Marugán y la señora Ferrer, y a todo el equipo del Defensor del Pueblo.

La verdad es que, con un informe de tanta calidad como este, nos gustaría que fuera verdad lo que la defensora del pueblo ha dicho de que ha tenido buena acogida por parte del Gobierno,

los gobiernos autonómicos y los ayuntamientos. Nos gustaría que fuera real, que sirviera de referencia para tomar las medidas lo más urgentemente posible, porque estamos hablando quizá de uno de los más graves problemas que tenemos en nuestro país, como es el tema de la vivienda o de la falta de posibilidad de acceso a la vivienda en estos momentos para muchas familias. Como decía un alto representante de mi partido no hace mucho, es una auténtica vergüenza que el Estado tenga viviendas de protección oficial y que haya familias que no puedan acceder a estas viviendas. Por tanto esperemos —es un deseo, porque en esta Comisión no se trata de hacer una crítica a la política del Gobierno, sino sencillamente de ver el informe que hace la defensora del pueblo— que sea verdad que el Gobierno, que los gobiernos autonómicos, que los alcaldes de los grandes ayuntamientos tengan en cuenta todas estas recomendaciones.

Cuesta trabajo creer, después de ver con detenimiento todos estos datos, que haya —como dice el informe— más de 13.500 viviendas de protección oficial vacías. El dato que usted ha señalado —que viene en el informe y que usted ha señalado también aquí— es más preocupante aún: 9.752 disponibles, porque podían estar vacías, pero que haya 9.752 disponibles y que haya familias que no tengan techo en estos momentos es muy preocupante. Entre las causas que barajan expertos en esta materia una de ellas es que no haya un instrumento informático para consultar las propiedades que han recibido ayudas públicas y poderlas poner a disposición de las familias. Por eso mismo una de las recomendaciones fundamentales que se hacen en el informe, que es la creación de un registro estatal de viviendas de protección oficial, nos parece de lo más oportuno. Se dice que quizá haya adjudicatarios que no las utilizan de forma habitual y permanente, y que eso computa también estadísticamente, pero nos preocupa más otra de las posibles causas: que haya propietarios que renuncian a su vivienda porque no encuentran financiación para poderla pagar. Ese punto sí que es preocupante.

Entendemos que el Gobierno debería tener más en cuenta este informe y reconocer que no se está haciendo en nuestro país una auténtica política de vivienda. No es normal que los bancos se queden con más de 125.000 viviendas desde 2011, y que no estén dispuestos a ponerlas como vivienda social para que puedan acceder las familias más necesitadas cuando el Estado ha estado financiando a estos bancos para que saneen su situación. Yo creo que no se entiende todavía que la vivienda no puede ser un negocio, sino que en nuestro país es realmente un derecho constitucional, y creo que el informe sí que da pie para llegar a esa conclusión. El Gobierno dice que sí que está fomentando el alquiler, y en las últimas declaraciones en este sentido de la ministra de Fomento se decía que una de las prioridades del Gobierno era fomentar la vivienda en alquiler. Sin embargo en 2013 —si no son erróneos los datos que yo tengo—, no se ha dado ni una sola ayuda para la vivienda en alquiler, lo cual contradice las buenas intenciones.

Otra de las recomendaciones que se hacen en el informe es apostar por el Fondo social de viviendas. Pero este fondo ya lleva funcionando —decía la señora defensora del pueblo que habría que ver en el próximo informe si esto está funcionando— y hay datos en este momento con los que se puede comprobar que el Fondo social de viviendas no me atrevo a decir que ha sido un fracaso, como dicen algunos expertos en esto, pero que realmente parece que ha sido más un instrumento de propaganda para decir: vamos a tomar medidas, vamos a hacer un fondo social de viviendas. Una primera pregunta que se me ocurre es: ¿cómo un desahuciado va a acudir al banco, que ha sido el mismo que le ha desahuciado, para poder recuperar su propia vivienda, que

es una de las condiciones que se ponen en este Fondo social de vivienda? Si tenemos en cuenta que en este fondo se han puesto 6.000 viviendas, que ha habido 100.000 solicitudes, que 1.098 han sido rechazadas, y que 640 se han concedido —una décima parte más o menos— y solamente se han firmado 169 contratos de arrendamiento, está claro que esto no está funcionando. Lo triste es que —parece ser que todos coinciden también en ello— la principal razón de por qué no ha funcionado el Fondo social de vivienda es porque es prácticamente imposible para algunas familias cumplir las condiciones que impone el Gobierno. Por tanto una conclusión que hay que sacar inmediatamente de esto es que urge, en nuestra opinión, modificar estas condiciones para que puedan ser más accesibles.

¿Soluciones? Creo que en el informe se dan muchas e interesantes. Las viviendas sociales que son propiedad de la Sareb se deben incorporar a este Fondo social de vivienda, pero nos gustaría que la defensora del pueblo insistiese al Gobierno para que realmente se modifiquen las condiciones para acceder a este Fondo social de la vivienda y se acabe con una situación que es altamente preocupante. No tengo más que añadir porque me parece, como digo, que no se trata aquí de criticar al Gobierno, sino de que las sugerencias que nosotros proponemos la defensora las haga al Gobierno para que realmente tenga en cuenta estas conclusiones que se hacen en este informe, y se pueda solucionar lo que ya digo que me parece un problema fundamental en nuestro país.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo parlamentario Popular comparten el turno la señora Torme y la señora Figueres.

Señora Torme, tiene la palabra.

La señora **TORME PARDO**: Voy a referirme al estudio de la realidad catastral en España, pero antes haré mención a una cuestión que han planteado los portavoces de los grupos de Entesa y de La Izquierda Plural. Hablaban del fenómeno de la inmigración. Sin duda este pasado verano todos nos hemos visto conmocionados y estremecidos con noticias y con imágenes que hemos podido ver en relación con inmigrantes. El fenómeno de la inmigración es el gran reto que tenemos que afrontar hoy las sociedades, y el Gobierno ha sido sensible y así lo ha mostrado en sus comparencias. La institución del Defensor del Pueblo también lo ha demostrado, y hemos visto en informe anteriores que siempre aparecen quejas y recomendaciones en relación con la inmigración. Hemos visto también un estudio monográfico como el del tráfico de seres humanos que afectaba fundamentalmente también a inmigrantes, o cómo siempre hacen referencia a la situación de los CIE. De manera que no tengo ninguna duda de que será una cuestión que saldrá en ese informe del que hoy hemos tenido un pequeño anticipo, por deferencia de esa institución, pero que podremos analizar con detenimiento cuando tengamos el informe global.

Pasando a la cuestión del catastro, sin duda es una institución que ha tenido históricamente una función eminentemente fiscal, aunque, como ha señalado la señora Becerril, es verdad que hoy en día se ha convertido también en una base de datos que es fundamental para el conocimiento de las propiedades que tienen los ciudadanos o a la hora de establecer el valor económico que tienen los bienes, con la repercusión de que es la base tributaria para Hacienda. De ahí que haya que hacer muy bien las valoraciones para no perjudicar a los ciudadanos, y así lo ha señalado también usted y se recoge en el informe. Por eso yo también comparto con usted, señora

Becerril, lo que ha dicho de que hay una gran necesidad por parte de los ciudadanos de conocer cómo funciona el catastro —que a veces es un desconocido—; de que los ciudadanos tengamos la posibilidad de modificar esas valoraciones que en muchos casos son inadecuadas; de que tengamos también la posibilidad de modificar las titularidades tal y como están reflejadas en el catastro, y que el procedimiento de subsanación de discrepancias sea verdaderamente operativo. Aquí señalan cómo en muchas ocasiones es demasiado dilatado. De hecho, la legislación recoge que el plazo de la Administración para contestar una demanda y un problema de discrepancias planteado por el ciudadano es de seis meses, pero es que transcurrido ese plazo, si la Administración no ha contestado, lo que procede es la caducidad; de manera que el ciudadano no tiene oportunidad, mientras que la Administración puede actuar de oficio en cualquier momento. Creo que sería bueno ahondar en este aspecto, que para garantizar los derechos de los ciudadanos sería deseable que este procedimiento pudiera transformarse y fuera mucho más garantista.

Ha hablado de unas de las grandes quejas que se producen y que está relacionada con la valoración catastral, y a este respecto hay unas cuantas recomendaciones por parte de la institución. Señalaba usted cómo preocupa que haya valoraciones que se hicieron en un momento en que el mercado estaba al alza, eran unos precios muy altos que no se corresponden en absoluto con la valoración que puede hacerse en la actualidad, después de siete años de crisis económica y una depreciación en general del suelo, de las viviendas, de las fincas urbanas y rústicas. Si queremos garantizar los derechos constitucionales —y en este caso lo que figura en la introducción de este estudio, el artículo 31 de la Constitución, que establece el derecho a un sistema tributario justo y el deber de contribuir en función de la capacidad económica de cada uno, indicando además que los principios de igualdad y progresividad inspirarán el sistema tributario en su conjunto— es necesario que esa valoración se adecue a la realidad, porque cuando la Administración —y el catastro en concreto— emplea una fórmula matemática, un sistema que es muy poco flexible y muy estático, al final lo que ocurre es que se aleja de la realidad. Esas valoraciones solo suben, no bajan nunca; no estoy segura, pero creo que nunca han bajado, con lo que ese derecho a tener un sistema tributario justo se incumpliría porque esas valoraciones no se adecuan a la auténtica riqueza del individuo. Si alguien tiene una casa o una finca rústica o urbana que hace siete años costaba un millón de euros y en la actualidad vale medio millón, es completamente injusto que esa persona tenga que pagar por la valoración que se había hecho antes y que puede llegar a ser el doble de su valor actual. El principio de un sistema tributario justo y acorde con la capacidad económica de los ciudadanos requiere que se trabaje más en actualizar estas valoraciones. Pero también puede ocurrir totalmente lo contrario y es que alguien haya comprado un bien, lo haya declarado en un millón de euros ante un notario, en escritura pública, y que sin embargo el catastro considere que ese bien no vale un millón sino medio millón, con lo que la tributación a Hacienda sería por otro importe. Por tanto, lo lógico sería que se produjera también una actualización automática.

Quiero dejar el resto del tiempo al informe sobre viviendas protegidas, por lo que simplemente voy a decir que hay una serie de recomendaciones que me parecen muy interesantes y que seguiremos de cerca. La señora Becerril ha hecho alusión a algunas sentencias que tienen mucho interés y que van a beneficiar los derechos de los ciudadanos. Concluyo sencillamente agradeciendo la presencia aquí de la defensora del pueblo, de los dos adjuntos y también la labor que están realizando continuamente en defensa de la garantía de las libertades y derechos de

los ciudadanos. Hoy lo hemos visto con esa nueva página que presenta, ese nuevo servicio de seguimiento de las quejas por parte de los ciudadanos, con este anticipo de la gestión que están realizando ustedes a lo largo de 2014, así como con la presentación que ha realizado la señora Becerril de estos tres estudios y el análisis y debate que nos ha permitido mantener en esta sesión de la Comisión mixta.

El señor **PRESIDENTE**: Señora Figueres.

La señora **FIGUERES GÓRRIZ**: Gracias, defensora, en nombre del Grupo Popular tanto del Congreso como del Senado, a cuyos miembros nos parece muy oportuno este informe que hoy nos presenta sobre las viviendas protegidas vacías, por dos razones: porque la situación económica que arrastramos ha dificultado el acceso a una vivienda a muchas personas y otras desgraciadamente se han visto privadas de ella, y también porque el derecho a la vivienda, a pesar de estar garantizado por la Constitución, viene limitado por la necesidad de cierta capacidad económica para hacerlo efectivo. Como principio rector de la política social y económica la Constitución exhorta precisamente a los poderes públicos a promover las condiciones necesarias para hacer efectivo ese derecho. Y siendo la vivienda una competencia que también constitucionalmente corresponde a las comunidades autónomas, se hace necesaria la coordinación entre los entes que han de gestionarla para que el hecho de vivir en uno u otro territorio de España no menoscabe este derecho fundamental a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

En los últimos años hemos visto cómo se ha abierto la brecha en ese desajuste del que parte este estudio entre quienes necesitan una vivienda y quienes pueden pagarla. Este desajuste podría paliarse efectivamente poniendo los medios para reducir ese otro desajuste que usted ponía de manifiesto, el que existe entre la necesidad de vivienda y las viviendas protegidas sin uso y vacías. Una vez más se apela a la eficacia de las administraciones y a la coordinación entre ellas. Para empezar, sería fundamental tener la radiografía, tener un registro sistematizado sobre el estado de las viviendas protegidas y cuáles de ellas están disponibles. Según este estudio, solo lo tienen el País Vasco y Castilla-La Mancha. Me consta que también la Comunitat Valenciana lo tiene; quizá sea debido a un desajuste entre las fechas en que se hizo el estudio y los datos más recientes. Es básica también la inspección, pero, a la vista de los pocos datos aportados y siendo tan desiguales, es imposible obtener un diagnóstico claro de la situación en general. Nos dice el informe que ocho comunidades autónomas no proporcionan datos relativos a la inspección, otras solo hacen referencia a los expedientes sancionadores o al desalojo de viviendas ocupadas ilegalmente, pero no a las inspecciones, que en algunos casos solamente se llevan a cabo previa denuncia. Como tantas veces, se pone de manifiesto un problema de descoordinación que ya parece inherente al sistema autonómico, y algo tendríamos que hacer para resolverlo. Es necesaria la implantación de registros homogéneos —veremos que ya se está trabajando en ello—, como dicta la primera de las recomendaciones, tanto de las viviendas protegidas como de los solicitantes. Una inspección adecuada y unas bases de datos completas permitirían tener localizadas las viviendas protegidas vacías para poder adjudicarlas de nuevo a familias solicitantes. La coordinación con los ayuntamientos y también con los servicios sociales permite, sin duda, tener una visión más clara de la situación. Yo conozco más de cerca el caso de la Comunitat Valenciana porque soy diputada por Castellón y quiero decir a modo de ejemplo lo que allí se está haciendo —no para que nadie tome nota, simplemente a título ejemplificador—, y

es que la Generalitat, a través de la Entidad de Infraestructuras, gestiona más de 14.000 viviendas de promoción pública, de las cuales 600 están desocupadas. Existe registro de solicitantes y existe también una bolsa de viviendas, y se han firmado convenios con muchos ayuntamientos, no necesariamente grandes, ayuntamientos de municipios medianos, para reparar las viviendas y adjudicarlas, previo informe de los servicios sociales municipales, a personas desahuciadas o con riesgo de exclusión social. Precisamente en mi municipio, Nules, que tiene 14.000 habitantes, yo pude asistir hace un par de meses a una adjudicación de siete viviendas que eran del parque público de la Generalitat pero que las había rehabilitado el ayuntamiento. Quizás a las personas que no nos vemos en este problema nos resulta muy difícil ponernos en la piel de quien sufre esa situación de desahucio, quedándose sin vivienda. Y me gustó comprobar el alivio de esas familias, que podían acceder a otra vivienda a través de este procedimiento. Evidentemente no se llega a todos los que lo necesitan, pero creo que esta actuación está en línea con las recomendaciones de este informe y, teniendo en cuenta los medios disponibles, se están realizando todas las actuaciones posibles.

Existe también en la Comunitat Valenciana la Red Alquiler, que es una red pública de intermediación en materia de alquiler y presta un servicio integral de información, mediación y asesoramiento en materia de alquiler. Actualmente se están gestionando 6.468 contratos, que continúan activos. Solo en 2013 se han firmado por la Red Alquiler 754 contratos. Se fomenta el alquiler como fórmula adecuada de acceso a la vivienda prestando especial atención a las familias con mayores dificultades. Y también se captan viviendas de particulares, de entidades bancarias y promotores de vivienda protegida para dedicarlas al alquiler social. Este programa extraordinario de alquiler de interés social, que se ha puesto en marcha en 2012, no solo contempla las viviendas de la Red Alquiler sino también el parque de viviendas públicas de la Generalitat, donde el 67% de los inquilinos pagan menos de 100 euros al mes y que en algunos casos está bonificado hasta el 90%. Tenemos las viviendas de la Red Alquiler, de 300 a 350 euros al mes, y hay también un acuerdo firmado con una entidad financiera que ha puesto a disposición de la Generalitat 391 viviendas vacías y además ha implementado este acuerdo con 200.000 euros para subvencionar los alquileres. 107 de las viviendas entregadas lo han sido por ejecución hipotecaria, y para estos casos existe un protocolo específico cuyo fin primero es la permanencia en la vivienda con un alquiler social.

Vemos, pues, que sumando esfuerzos de distintas instituciones y entidades se puede hacer frente al problema. Es muy difícil porque es muy grande, pero sí se puede ir paliando. He de decir que me congratula que este informe no haya caído en saco roto y que, como consecuencia del mismo, en la Conferencia Sectorial de Vivienda, Urbanismo y Suelo, en julio de 2013, se acordase la creación de un grupo de trabajo para mejorar la información y datos disponibles en materia de vivienda protegida y se sentaran las bases para avanzar hacia la conformación de un registro general de vivienda protegida, que es lo que aquí estamos pidiendo todos, desde el informe hasta todos los grupos sin excepción. En esta conferencia sectorial tuvieron representación todas las comunidades autónomas y se constata que desde el plano estatal se puede avanzar en dos grandes líneas de trabajo. En primer lugar, en reforzar la información estadística que en materia de calificaciones, tanto provisionales como definitivas, ofrece el Servicio de Estadística del Ministerio de Fomento. Y, en segundo lugar, en favorecer y estimular la creación de registros y bases de datos, tanto de solicitantes como de viviendas. Se propone también por el informe, para facilitar la

ocupación de viviendas vacías, la recalificación de viviendas inicialmente calificadas para la venta al régimen de alquiler. Bien, pues esta recomendación ya ha sido acogida por la normativa estatal, que en la disposición adicional cuarta del Real Decreto 233/2013 establece un régimen especial de cambio de calificación de vivienda. Se señala también en el informe que las ayudas públicas al alquiler deben dirigirse a las capas de población más desfavorecidas, con controles para evitar el fraude. Esta recomendación se encuentra también plenamente incorporada al vigente Plan estatal de vivienda 2013-2016, que establece como una línea prioritaria que las ayudas directas al alquiler sean dadas atendiendo a los ingresos de las familias. Asimismo, tanto en el real decreto como en los convenios de colaboración firmados con las comunidades autónomas se ha puesto una especial atención en el establecimiento del seguimiento y del control.

En cuanto a la sugerencia de la constitución de derechos de superficie como forma de disposición de suelo, el Plan estatal de vivienda también contempla esta opción y además la favorece al recoger una línea de ayudas para el fomento del parque público de vivienda en alquiler, con una previsión de una subvención de 22.500 euros por vivienda para los casos en que se construyan edificios para la creación de parques públicos de viviendas sociales sobre suelos o edificios de titularidad pública. En lo referente a la colaboración con las administraciones públicas, hay convenios de colaboración firmados para la ejecución del Plan estatal de vivienda y además se ha potenciado esta Conferencia Sectorial de Vivienda, Urbanismo y Suelo, habiéndose constituido en su seno grupos de trabajo y planes de actuación coordinada.

Creemos, pues, desde el Grupo Parlamentario Popular que se va por el buen camino, que este informe y sus conclusiones y recomendaciones están siendo tenidos en cuenta y que van a ayudar a paliar este grave problema que venimos sufriendo desde hace unos años.

El señor **PRESIDENTE**: Señora defensora, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señorías, si les parece, voy a dar una respuesta de carácter general a todas las intervenciones, porque me consta que hay algunas senadoras y senadores y diputadas y diputados que tienen que ausentarse. Por tanto, si les parece, voy a hacer un resumen.

En relación con el catastro, primero, en honor a la verdad, este es un informe que hizo la institución en años anteriores, antes de que llegáramos los dos adjuntos y yo misma a la institución del Defensor. Este informe ya estaba realizado y fue presentado en el año 2012, cuando nosotros no habíamos tomado todavía posesión de nuestros cargos. Esa es la verdad. Las felicitaciones se las trasladaremos a los equipos anteriores.

A mí el catastro me parece un elemento fundamental en un Estado, por varias razones. En primer lugar, para que los ciudadanos sepan cuáles son sus propiedades, dónde están registradas y puedan hacer el uso que estimen procedente y conforme a la ley. Y, en segundo lugar, para las administraciones, y hablar de administraciones tiene muchas consecuencias, como he dicho, ya sean fiscales o de otro tipo. Creo que la introducción en España del catastro en el siglo XVIII, como consecuencia de la primera desamortización, es un paso adelante, es prácticamente pasar del medievo a la modernidad. Lo que ocurre es que, como pasa en otros aspectos de la vida, es una realidad cambiante y no puede dejarse estar. No, hay que estar reparando, reponiendo, revisando, como hemos visto en otros informes. Creemos que el catastro ha mejorado sustancial-

mente, ha mejorado la dotación de personal gracias a la información de que disponemos, pero todavía tiene una dificultad, la dificultad de sus revisiones, cada cuánto tiempo se hacen esas revisiones, pero es que son revisiones que tienen consecuencias importantísimas. Si no, que se lo pregunten a los alcaldes y alcaldesas y después a los ciudadanos. Además, pueden tener unas consecuencias inmediatas. Es difícil decidir con justicia cada cuánto tiempo hay que revisarlo, pero hay que proceder a revisarlo, hay que hacerlo cada cierto tiempo. Es cierto, como ha dicho alguna de sus señorías, que estos valores nunca bajan, en general, las tributaciones suben y, por tanto, hay que estar muy atentos. Es muy importante, y coincido con sus señorías, que el ciudadano tenga un acceso fácil o relativamente sencillo y que la respuesta —caso de que tenga razón con su alegación, o no— sea rápida e inmediata para el autor o autora de la alegación. Es decir, el catastro necesita una permanente revisión, constante innovación y una agilización, como todas las administraciones públicas. Todas las administraciones tienen que hacerlo, no puede ser que hacer una alegación al catastro requiera de la asistencia de un letrado porque uno sea incapaz de hacerlo y tenga que acudir a una asesoría; eso, a estas alturas, creo que no es conveniente, y eso incluye modificaciones de titularidad, como se ha dicho, etcétera.

En relación con el informe de las viviendas, les presentaremos la segunda parte de este informe, es decir, qué resultados creemos que se obtienen del informe y de otras decisiones que tomen los organismos titulares de estas viviendas vacías. Sí hemos notado que hay un interés por parte de los propietarios o de las administraciones propietarias de estos pisos y que hay una ligera tendencia en el cambio de cultura hacia el alquiler. Esto es una cosa que sucede en la mayoría de los países de la Unión Europea donde el alquiler es una cosa frecuente, muy especialmente para personas jóvenes que están iniciando su vida de manera autónoma y no pueden ni quieren ni tienen por qué enfrentarse a la complejidad, los costes y las cargas de una adquisición para toda la vida, esto es algo absolutamente razonable. Por tanto, que todas las administraciones faciliten los distintos medios e instrumentos para poner alquileres en el mercado, en las condiciones que ustedes han hablado y que se recogen también en parte en este documento, es fundamental. Nosotros hemos valorado, con mucha limitación, que hay 13.000 viviendas vacías. Si contamos con que hay cuatro personas por cada familia, habría 52.000 personas que podrían tener una vivienda; 52.000 personas son muchas personas que hoy, hace unos meses, hace un año o hace dos tenían dificultades y que podrían tener un techo digno y decente en un lugar adecuado y con un precio asequible para ellas. Si logramos que esas viviendas, más las que se puedan incorporar porque han sido acabadas, se pongan en alquiler y sean ocupadas —legalmente, naturalmente—, supondría una gran mejoría en la situación actual.

El ministro de Economía ha manifestado que el Real Decreto 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, va a ampliarse porque vence ahora, en el mes de noviembre. Me parece muy importante esta prórroga, a la cual familias en determinadas circunstancias y condiciones pueden acogerse y no van a ser lanzadas. ¿Cuál es la posición de la institución? Es una posición muy clara: evitar los lanzamientos, evitar todo lanzamiento de un inmueble que sea la primera vivienda de una persona o familia que sean deudores de buena fe, y subrayo la buena fe. Esto lo hemos manifestado en reuniones a las que ha asistido el señor Fernández Marugán con directivos de entidades bancarias, porque esta área además está bajo la dirección del señor Fernández Marugán, y les hemos explicado las razones y motivos de nuestra posición. Nuestra posición es firme y clarísima: no debe haber lanzamien-

tos de familias que no puedan hacer frente a la hipoteca por razones motivadas y de buena fe. Esta es la filosofía y tenemos que buscar las salidas que creo que se están abriendo. Ya les he comentado en alguna ocasión que la palabra satisfacción no cabe en la institución del Defensor, ¡qué le vamos a hacer!, nunca hay plena satisfacción porque es una institución que siempre está requiriendo cosas nuevas o corrección de errores o de injusticias, etcétera, pero creo que hay una conciencia y que ha habido una actitud fundamentalmente positiva de todas las administraciones, de todas, desde los pequeños municipios hasta, por supuesto, el Gobierno. Hay incluso un Plan de vivienda y rehabilitación que abarca hasta el año 2016 y que puede tener una incidencia importante en la resolución de parte de estos problemas, junto con las otras administraciones.

Yo creo que el Fondo social de la vivienda también tiene un papel muy necesario. Es verdad, como ha señalado alguno de ustedes, que puede haber dificultades para que entidades bancarias que forman parte de ese Fondo social de la vivienda accedan o den facilidades a una persona o familia en determinada situación económica y financiera, pero es que el fondo no es propiedad de una entidad bancaria, el fondo es mucho más general que eso, no son los intereses de una entidad o de las anteriores cajas, sino que está compuesto por una serie de entidades y por el propio Ministerio de Fomento. Creo que se puede tener una visión comprensiva de la situación de esa persona o de esa familia y que el fondo puede dar satisfacción a una parte de las familias demandantes o que están en lista de espera. Pero recogemos sus comentarios, lo que ustedes anotan que falta todavía, que son las conclusiones, cuánto y cómo ha servido, lo tenemos en cuenta porque luego revisamos las actas de esta Comisión y tomamos buena nota de ello —lo haremos mañana o pasado, inmediatamente— y esperamos poder informarles de la evolución, y si no de la solución, porque no es fácil hablar de soluciones a este problema, sí de la disminución del problema en atención a las personas que lo requieren, que lo necesitan y que tienen derecho al acceso a una vivienda en condiciones dignas y suficientes.

Gracias, señoras y señores, por su atención. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora defensora.

Se levanta la sesión.

