

**DEFENSOR DEL PUEBLO**  
**Informe anual 1992**  
**y**  
**debates en las Cortes Generales**

**II. Debates**

**CORTES GENERALES**

Edición preparada por el Gabinete de Estudios  
del Defensor del Pueblo

© Publicaciones del Congreso de los Diputados  
Secretaría General (Dirección de Estudios) Serie  
Informes

ISBN: 84-7943-045-1

Depósito legal: M. 1.137-1994

Impreso en Closas-Orcoyen, S. L. Polígono Igarsa  
Paracuellos de Jarama (Madrid)

## SUMARIO

	<u>Páginas</u>
<b>Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.</b> Sesión celebrada el día 23 de noviembre de 1993 en el Palacio del Congreso de los Diputados.....	5
<b>Pleno del Senado.</b> Sesión celebrada el día 1 de diciembre de 1993.....	33
<b>Pleno del Congreso de los Diputados.</b> Sesión celebrada el día 2 de diciembre de 1993.....	47

**PRESENTACION Y DEBATES EN LAS CORTES GENERALES  
DEL INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO  
CORRESPONDIENTE A LA GESTION REALIZADA EN 1992**

**Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.  
Sesión celebrada el día 23 de noviembre de 1993 en el  
Palacio del Congreso de los Diputados.  
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo  
correspondiente a 1992.**

(D. S. Cortes Generales. Comisiones Mixtas, V Leg., núm. 12).

## **Informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 1992.**

### **Se abre la sesión a las once de la mañana.**

El señor **PRESIDENTE**: Se abre la sesión.

En nombre de la Comisión, puedo dar la bienvenida y las gracias a doña Margarita Retuerto, Defensora del Pueblo en funciones, así como a los colaboradores que la acompañan.

Como ustedes saben, el orden del día es el informe del Defensor del Pueblo —en este caso, Defensora del Pueblo—, correspondiente a la gestión realizada durante el año 1992. Seguiremos el procedimiento habitual de estos casos y que señala el Reglamento. Habrá primero

una intervención de la señora Defensora del Pueblo; a continuación podrán intervenir los portavoces de los grupos parlamentarios por un tiempo máximo de diez minutos; habrá una réplica de la Defensora del Pueblo y, si tenemos tiempo, como siempre hemos hecho, los señores y señoras parlamentarias podrán formular preguntas concretas a la representante de la institución. La Defensora del Pueblo contestará a esas preguntas y con ello terminaremos la sesión.

Quiero advertirles a SS. SS. que se les ha repartido dos documentos. Uno es el guión de la intervención que hará doña Margarita Retuerto, y el otro es una

actualización al informe del año 1992, actualización que parece aconsejable en cuanto que ha transcurrido demasiado tiempo desde que se elaboró el informe correspondiente a ese año.

Otra vez doy la bienvenida a doña Margarita, que tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Una vez más, por décima vez, el Defensor del Pueblo rinde cuentas ante las Cámaras de la gestión realizada en 1992 y contenida en la Memoria anual que se presentó hace ya unos meses ante el Parlamento.

Quiero significar, ante todo, que éste es sin duda el momento más importante en la vida anual de la institución. Es un rito obligado en las pautas de comportamiento de todos los ombudsmen que hay en el mundo, por el cual el alto comisionado de las Cortes Generales rinde cuentas ante su comisionante de cómo se ha enfrentado ante los diversos problemas que le plantean los ciudadanos; cuál ha sido la respuesta recibida y qué ha hecho en la misión de controlar a las administraciones públicas, que tiene encomendada como garante de los derechos. Lo he repetido muchas veces: la garantía es el instrumento más eficaz para que un derecho pueda ser considerado como realmente efectivo.

No se asusten SS. SS. por los papeles que tengo delante, porque evidentemente no voy a leerlos, voy a hacer una información sintética de los mismos para acercar la realidad de lo que el Defensor del Pueblo significa desde la última comparecencia del anterior titular hasta este momento.

He dicho que éste es el momento más importante en la vida de la institución: la rendición de cuentas. El Defensor del Pueblo presenta el resultado de sus actuaciones y sus preocupaciones al Parlamento y pide la confianza del Parlamento hacia la institución. ¿Por qué? Es importante señalarlo porque si el Defensor del Pueblo tiene alguna autoridad es la de ser una magistratura de persuasión. Esta *auctoritas* está basada fundamentalmente en tres principios. El primero de ellos, la autoridad que le da el propio Parlamento, la confianza que tiene el Parlamento en el Defensor del Pueblo. El segundo, la autoridad que le dan los propios planteamientos de la institución, la solidez de sus planteamientos en pura técnica jurídica y esto tiene relación en función de lo que luego les explicaré. El tercer punto de referencia para la confianza de la institución es el apoyo que tiene por parte de la opinión pública. El ciudadano es el sujeto de la institución y el barómetro de su afianzamiento, la confianza que produce.

Leía no hace mucho tiempo al profesor Aranguren que mencionaba una cita que realmente me impresionó. Era una cita de León Felipe cuando decía: «Hablo a la altura de los hombres.» Aranguren decía que no hay que hacer hombres para las instituciones, sino instituciones a la altura de las personas. Si hay una institución a la altura

de los ciudadanos, una institución para el ciudadano común, ésta es el Defensor del Pueblo.

Con ser importante esta dimensión de *auctoritas* que les señalo, importante en el momento de venir aquí a darles cuentas, sería incompleto si no fuera una autocrítica de la propia gestión que realiza el Defensor del Pueblo por parte del titular de quien ostenta la institución. El titular debe hacer un análisis de calidad total y la calidad total significa calidad de la gestión que depende de la estructura organizativa; calidad de la eficacia de las respuestas, que depende de la gestión, pero también de las respuestas que den las distintas administraciones públicas; y, por último, calidad también de cómo los usuarios de la institución perciben al Defensor del Pueblo.

En definitiva, la institución estaría consolidada en término de capacidades. Una institución está consolidada si tiene capacidad de innovación, de movilización y de supervivencia. Y la capacidad de supervivencia está en razón directamente proporcional a las anteriores. Voy a intentarles demostrar que el Defensor del Pueblo tiene todas esas capacidades.

En esta ocasión, sin embargo, concurre algo inusual. El mecanismo de sustitución del anterior titular, la convocatoria de elecciones generales, el hecho de dar cuenta de la gestión del año 1992 diez meses después de que se presentara el informe ante estas Cámaras, han obligado a hacer este apéndice complementario porque, si no, no se entendería qué significa el libro que se entregó a SS. SS. hace diez meses. Este libro, señorías, está en razón directa con el seguimiento de la gestión que se les acaba de entregar ahora. ¿Por qué? Porque la labor de la institución no se puede entender como un ejercicio cerrado. Para entender lo que nosotros estamos haciendo hay que comprender que las quejas se superponen a lo largo del tiempo. No es un cálculo matemático: se cierra a 31 de diciembre de 1992 y no se vuelve a hablar más de los expedientes. No es cierto. Esa es la diferencia de nuestra actuación.

Hay expedientes que duran tres, cuatro o cinco años: depende de las resoluciones de las administraciones públicas. O cuando, por ejemplo, se tiene que incorporar un cambio normativo. Hay veces que hemos considerado cerrado un expediente y lo hemos tenido que volver a abrir porque de pronto en los Presupuestos Generales del Estado aparece una recomendación, por ejemplo, en expropiaciones forzosas, y una cantidad que aparecía paralizada desde hace mucho se le da a la persona en cuestión. En definitiva, lo que hacemos es cumplir el mandato de nuestra ley cuando dice que lo que debemos hacer no es dar cuenta del número de quejas recibidas, sino de la gestión realizada durante el año, que se traduce a lo largo de expedientes recibidos durante bastante tiempo.

Decía que el 16 de marzo expiró el mandato del anterior titular y el Presidente de las Cortes, en virtud de lo dispuesto en el artículo 5.º de la Ley Orgánica, estableció que ocuparan la titularidad de la institución los

dos adjuntos, por su orden. Desde ese momento, quien les habla viene desempeñando, con mayor o menor acierto, pero, desde luego, con toda dedicación —se lo aseguro, señorías— el trabajo que le ha sido encomendado en la seguridad de que interinidad es un concepto meramente administrativo, que no rebaja en absoluto ni las facultades ni las competencias que la Constitución atribuye al Defensor del Pueblo. Porque el ciudadano que acude al Defensor del Pueblo tiene derecho a que actúe la institución con todo pronunciamiento, con todas sus potencialidades. Una situación personal no puede afectar en absoluto las capacidades constitucionales que tiene atribuidas, según el artículo 54. Eso es lo que hemos hecho el Defensor del Pueblo, los adjuntos y su equipo que está aquí representado.

Quiero hacer llegar también a SS. SS. el convencimiento de que la situación del Defensor del Pueblo, que he asumido en estos meses, si bien no exenta de dificultades, ha puesto de manifiesto que el constituyente acertó al diseñar un sistema de garantías en el artículo 54 de la Constitución y que hemos hecho un seguimiento de lo que en su día empezó don Joaquín Ruiz-Giménez, siguió don Alvaro Gil-Robles, he seguido yo como titular en funciones de la institución, y en el futuro otros titulares podrán continuar ese seguimiento según pautas y criterios de actuación ya consolidados. Para mí —desde la responsabilidad que en este momento ostento— la palabra clave en estos ocho meses ha sido consolidación y normalización. Hoy día podemos decir que la institución está absolutamente normalizada y que puede, además, ofrecer resultados de sus actuaciones, resultados de eficacia ante la opinión pública.

Llegados a este punto y con el tiempo que nos devora como siempre, he de decirles también que voy a permitirme romper los moldes. Voy a hacer una actuación diferenciada de lo que ustedes estaban acostumbrados en los cuatro o cinco años anteriores. Voy a introducir una novedad en mi exposición, porque dar cuenta de la gestión en este acto en el que estamos no es reproducir otra vez sintéticamente el informe que tienen ustedes aquí y que es algo así como una labor titánica, porque intentar memorizar 2.000 páginas de informe, más otras docientas y pico que les acabo de dar, realmente, ni el Defensor del Pueblo ni nadie, puede hacerlo. Esto sería labor de seguimiento en el tiempo, de comparencias sucesivas, de desbrozar poco a poco las actuaciones del Defensor del Pueblo por áreas específicas, como lo hacen otros ombudsmen que existen en el mundo.

Lo que debo hacer ahora es fijar unas pautas de reflexión sobre cómo hemos orientado nuestras actuaciones en 1992 y en estos ocho meses. Es un punto de referencia para enjuiciar. Para eso, me he permitido poner en su conocimiento el esquema que voy a seguir y que tienen ustedes delante.

En primer lugar, como diría Diógenes, hay que buscar al hombre. Muchas veces hemos hablado de

quejas, pero pocas veces hemos hablado de las personas que van a la institución. Vamos a buscar al quejoso. Voy a intentar explicarles a ustedes que el Defensor del Pueblo es una escuela de ciudadanía, tanto en cuanto mediante las quejas los ciudadanos participan en la mejora del funcionamiento de las Administraciones públicas. Eso, hasta ahora, no se había dicho o, por lo menos, creo que no se había dicho o no había calado suficientemente. Quiero explicarles también los rasgos sociológicos del ciudadano que llega al Defensor del Pueblo. Esta sería una institución al servicio del ciudadano, o el ciudadano como artífice, como intérprete de la institución. Primer punto.

Segundo punto. Quiero decirles que la institución es inherente al constitucionalismo moderno. No se puede entender el constitucionalismo español hoy sin la institución del Defensor del Pueblo. Para eso, aunque lo han repetido muchas veces otras personas con voces más autorizadas que la mía, quiero repasar un poco los perfiles de la institución y volverlo a ajustar a lo que yo creo que es el diseño que el constituyente pensó cuando redactó el artículo 54, privilegio que tuve la oportunidad de conocer, porque estaba en primera fila en aquel momento en esta Cámara, como todos ustedes bien conocen.

Me gustaría hablar de otro aspecto, como es la articulación del derecho de petición vía Defensor del Pueblo, que tampoco se ha estudiado hasta ahora.

Tienen ustedes delante, porque se lo he proporcionado, un análisis gráfico (porque, desde que el mundo es mundo, la vida se ha expresado a través de imágenes) de las quejas y de los escritos que recibimos. Ha habido 122 recomendaciones que han sido aceptadas durante el año 1992-1993. Es el número más amplio de recomendaciones y sugerencias aceptadas en un año. Como es imposible numerarlas todas, las tienen ustedes en el documento que les he proporcionado.

Pasaré luego a señalar algunas actuaciones significativas (ése ya sería un punto distinto), solamente un breve esbozo, para ver la respuesta de las Administraciones públicas, las relaciones institucionales, si puedo; y si la paciencia llega a todos ustedes, como reflexiones finales aparecen diez puntos, que no sé en qué categoría calificarlos porque se reúnen en uno solo y que tienen ustedes en el papel.

Dicho esto, y rogándoles que disculpen (porque es la primera vez que comparezco, no ante una Comisión parlamentaria, porque ya he comparecido otras veces) que la pasión mediterránea muchas veces pueda sobre la racionalidad de las ideas, voy a explicarles cómo es, visto desde dentro, desde el titular de la institución del Defensor del Pueblo, la persona que acude a la institución.

El Defensor del Pueblo es un instrumento de participación. Lo he repetido muchas veces: el Defensor del Pueblo es una escuela de ciudadanía en la medida en que, a través de las peticiones, las denuncias, las propuestas de iniciativas y las sugerencias, contribuye a



crear una participación funcional. Asistimos a una creciente cultura de la reclamación. El ciudadano no lo es más porque se queje, sino porque conoce sus derechos, porque sabe utilizarlos y acepta además el resultado de las investigaciones. Se siente partícipe y sujeto de la vida pública.

Se ha dicho con anterioridad por otros titulares de la institución que con esta participación se convierte de súbdito en ciudadano, y se le ayuda a exigir sus derechos, al mismo tiempo que se le enseña y se le enfrenta a sus propias responsabilidades. Si lo pasáramos a términos de Derecho público, tendríamos que hablar del concepto de interés. En el viejo concepto del Derecho administrativo, el interés estaba unido a que el sujeto tuviera una especial relación con el objeto del procedimiento. Pero eso ha cambiado en la doctrina del Tribunal Constitucional, como conocen ustedes mejor que nadie. Ahora, el Tribunal Constitucional ha definido el interés legítimo de una manera muy amplia, porque el interés legítimo significa que de los intereses individuales vamos a pasar a los intereses generales, pasando por la defensa de los intereses difusos. Las posibilidades de participación se han ampliado considerablemente desde esta perspectiva. No requiere esta participación ninguna relación especial con el procedimiento administrativo, sino que lo que se pretende es contribuir a eliminar la separación entre el Estado y la sociedad. Y éste es el punto de participación de lo que yo quería expresar que es el Defensor del Pueblo.

La segunda dimensión serían los rasgos sociológicos de los reclamantes. ¿Cómo es el quejoso que llega al Defensor del Pueblo? Pues bien, es una institución de fácil acceso (es la institución a la que pueden acudir las personas, cualquier persona, de todas las que hay en el Estado español), es la institución de mayor accesibilidad. Es muy importante señalar la diferencia que existe entre estar a disposición y estar al alcance real de cualquier ciudadano. A nosotros nos escriben desde los niños de diez y once años, hasta extranjeros, enfermos psiquiátricos, personas que están en prisión, personas que están cumpliendo el Servicio Militar, ancianos...; nadie queda fuera de la atención, y tienen derecho a que se les conteste.

El conocimiento de la institución es muy amplio. Es conocida, entre mayores de 78 años, en el 73 por ciento de la población española, y si ampliáramos el espectro, nueve de cada diez personas conocen la existencia del Defensor del Pueblo. Es uno de los índices mayores de Europa en conocimiento de la institución.

Un segundo dato es que el 85 por ciento de los ciudadanos que nos escriben han intentado antes solucionar su problema de otra forma, y el 15 por ciento restante se nos ha dirigido directamente, sin haber intentado antes solucionar su problema, porque no sabían qué hacer.

Los que ya han intentado reclamaciones en vía administrativa o en vía judicial han encontrado tales trabas que acuden al Defensor del Pueblo para remover

estas dificultades. En definitiva, el Defensor del Pueblo, cuando actúa y comprueba que la Administración lo hace correctamente, se constituye en fedatario de la actuación correcta de la Administración, o en controlador e impulsor de cambios administrativos. Pero el Defensor del Pueblo también es una institución variable; es un barómetro sensible a las variaciones de la sociedad española. Lo voy a explicar. Cada año acuden más extranjeros, pero no en lo que saben que es preocupación constante nuestra, no los extranjeros emigrantes que llegan, sino extranjeros comunitarios. Recibimos quejas en inglés o en francés de extranjeros que residen en España. Lo decía el otro día el Comisario Marín, y nosotros coincidimos; conocen ustedes mi preocupación especial por la relación con los temas europeos. Los problemas que exponen los ciudadanos que viven o tienen intereses en España y escriben desde el extranjero tienen relación con la libertad de circulación, con la libertad de establecimiento, o son problemas medioambientales.

Escriben cada vez más mujeres. La tasa de feminización de peticiones al Defensor del Pueblo, desde el año 1988 hasta el presente, ha subido en 14,7 puntos. Asimismo, los cambios de la sociedad española se reflejan en el Defensor del Pueblo, porque se ha incrementado la proporción de parados que han escrito al Defensor. Así, el 11,2 estaban en esta situación en el año 1991; el 13,3 en 1992; y el 16,4 en lo que va de 1993.

El Defensor del Pueblo es un órgano vivo y refleja esas variaciones de la sociedad española. En un puro sentido sociodemográfico, la mayor parte de las personas que nos escriben son hombres, aunque, como decía, se incrementa la tasa de mujeres. Por su estado civil, la mayoría tienen familia. En cuanto al nivel de estudios, es bajo, está entre los que no tienen estudios primarios y un 32,2 con estudios primarios. Se confirma, pues, la tendencia que se observaba en los últimos años respecto al incremento de la proporción de personas con más nivel de estudios, aun siendo baja, porque ya tenemos un 14,7 con estudios universitarios superiores.

En cuanto a la situación laboral, se observa un crecimiento cada vez mayor de parados estudiantes y se confirma, sin embargo, el descenso de la proporción de los jubilados. El nivel económico de los ciudadanos que nos escriben es bajo, se concentra en las rentas de 50.000 pesetas —el 17,7- y entre 50.000 y 100.000 pesetas —el 30,4—, la mayor acumulación está en estos dos tramos, lo cual viene a significar que la institución representa un plus de garantía en situaciones de dificultad económica. En cuanto al nivel de edad, se confirma una lenta pero progresiva tendencia a su disminución, estando situada, en el año 1992, en 48,1 años, y el segmento mayor está entre los 26 y los 50 años.

Les he hablado a ustedes de calidad total de la institución. ¿Qué significa la calidad total? ¿Los ciudadanos están contentos con la institución del Defensor del Pueblo? Es un dato realmente muy subjetivo y muy difícil de percibir. La calidad depende

sobre todo del grado de conocimiento de la institución, de las expectativas que la institución genera. Si hay unas expectativas que superan las competencias del Defensor del Pueblo, evidentemente se defrauda a las personas que vienen a la institución. Si se conoce bien lo que el Defensor del Pueblo significa, el control de las administraciones, entonces encuentran que es útil. Por eso tenemos, a veces, unos quejosos reiterantes. Aquí tengo el caso de uno de ellos, un simple ejemplo. Una persona que ha escrito ocho veces, ha sido recibido en la institución tres o cuatro veces y le hemos atendido con llamadas telefónicas. ¿Qué es lo que plantea? Ha ido a los periódicos, a los medios de comunicación, para decir que no está satisfecho. ¿Por qué? Porque lo que planteaba no era una queja individual y concreta de un problema específico, sino que no está de acuerdo con el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, ni con el régimen impositivo tributario, ni con la actual ordenación de las oficinas de farmacia. No le afectaban esos problemas a él directamente pues eran propuestas de cambio general normativo. Lo que me interesa destacar es que en la respuesta, nos dice: «Es verdad, me han informado bien, conocen las leyes, me han dicho dónde debo dirigirme, pero lo que yo quiero son respuestas concretas y, si es justo, que se solucione el problema.» La conclusión lógica que yo saco de esto, señores, es que hay que hacer una campaña mayor de divulgación de las auténticas competencias, de redimensionamiento de las competencias del Defensor del Pueblo.

Esa satisfacción también vendrá dada por Otros factores que son nuestros. Por ejemplo, la rapidez en la respuesta, la inteligibilidad de la respuesta, la confianza en que la respuesta sea técnicamente adecuada. Hemos descubierto que si respondemos rapidísimamente a las de no admisión, disminuye el número de escritos complementarios. Evidentemente, si un ciudadano escribe al Defensor del Pueblo y al poco tiempo recibe una respuesta documentada diciéndole: «No es aquí, pero usted puede ir a tal sitio y tiene usted derecho a tales reclamaciones», recibimos cartas diciendo: «¿Qué barbaridad, es la primera vez que me contestan! Le agradezco mucho esa información.» Porque el ciudadano español admite que se le diga que no con tal de que se lo digan motivadamente. Eso es muy importante para señalar a las Administraciones públicas.

El segundo aspecto es la inteligibilidad, es decir, que se entienda. No puede pasar como lo que nosotros hemos detectado en un caso concreto en el que una persona me ha dicho: «Me ha contestado la Administración y me dice que acuda al órgano de la jurisdicción social competente», y, a continuación, pregunta: «Dígame usted, ¿quién es ese órgano? ¿Me puede dar su dirección?» Parecería una anécdota, pero es la realidad, sobre todo cuando se refieren las contestaciones a la Ley de Régimen o se usan siglas como la LORTAD. El ciudadano no entiende, pero eso también le puede pasar al Defensor del Pueblo si su respuesta es excesivamente juridificada. El ciudadano no

admite respuestas tipo del Defensor del Pueblo, tienen que ser respuestas motivadas, sólidas, en definitiva, que le sirvan.

Si se conoce lo que es el Defensor del Pueblo, si se sabe lo que es, si se considera que es útil, lo que de verdad no se sabe es la operatividad del Defensor del Pueblo. Ante las tres preguntas claves —qué, cómo y para qué—, a veces nos quedamos con la idea de qué es lo que ha hecho el Defensor del Pueblo, cuáles son los resultados, y eso es lo que quería discutir en este momento con ustedes.

Defino en el punto tercero los perfiles de la institución. Yo creo que la institución, en estos once años de experiencia, no es un lujo de la sociedad española, no es un lujo de la sociedad moderna, no es una experiencia de laboratorio: es una realidad esencial no sólo de la Constitución Española, sino de todo el constitucionalismo moderno. Se puso de relieve en los debates que existieron en la Conferencia de Derechos Humanos, que se celebró en Viena. La sociedad es cada vez más interventora, y el ciudadano de a pie se encuentra indefenso ante el cúmulo de leyes y disposiciones, a veces tan enrevesadas como farragosas, y no sabe cómo ni a dónde acudir. Por eso viene a la institución. Desde mi punto de vista, la institución no se puede entender como una alternativa excluyente —sería un inmenso error— de los sistemas tradicionales —el control parlamentario y, desde luego, el control jurisdiccional—, sino complementaria. La institución debe entenderse en base a tres actuaciones o definiciones positivas.

Es una institución de defensa constitucional de los derechos fundamentales, a través de la vía de sus investigaciones en materia de derechos fundamentales y a través de su facultad esencial de interponer recursos de inconstitucionalidad y amparo. La segunda función es de control e investigación, delegada del Parlamento, es una longa mano del Parlamento. Y hay una tercera función, que es la de promover cambios normativos, como SS. SS. bien saben. Pero el *ombudsman*, el Defensor del Pueblo, no es una panacea, no tiene la solución para todos los problemas que existen. El *ombudsman* sueco, el «Riksdagens Justitie», en una reunión de la CSCE en Madrid, me dijo algo que no he borrado de mi cabeza: «Mire, señora Retuerto, no puede olvidar usted dos cosas. Se lo digo desde la experiencia histórica acumulada de dos siglos: la primera, los *ombudsmen* no tienen las soluciones para los problemas de gobernación o administrativos que pueden afectar a todos los ciudadanos; usted puede indicar carencias, pero no tiene en su mano las soluciones. Y segunda, no interfiera nunca la actuación parlamentaria, ponga en conocimiento de SS. SS. cuáles son esas carencias.» Y una tercera añadiría yo, después de muchas reflexiones con el adjunto segundo, que ha constituido un eficaz punto de referencia a la hora de elaborar todas estas conclusiones: el Defensor del Pueblo tampoco puede considerarse un abogado de oficio, sino que es una ayuda, una garantía

constitucional. Por eso creo que hay que redefinir —y es una de mis conclusiones— una cultura de la institución, ajustándola a la realidad para la que fue concebida, la defensa de los derechos individuales.

Por este motivo, no me digan, en esa cultura de la reclamación —y salgo al paso—, que el número de quejas significa que hay una mala actuación de las administraciones, cualesquiera que éstas sean, porque llegan de todas, o que muchas quejas significan que hay muy mala administración. Un solo expediente, uno solo, puede significar una actuación que tenga que ser corregida. Les voy a poner un ejemplo, una actuación de oficio. Una orden de la Seguridad Social, del año 1983, decía que las viudas que tuvieran una conducta deshonesto o inmoral perdían su derecho a pensión. La actuación de oficio del Defensor del Pueblo quitó de en medio este precepto. ¿Quién era la Seguridad Social para erigirse en el inductor moral de las conductas sociales? Pues, así se hizo. Fue una sola vez y una conducta de oficio. He tenido noticias de que toda una comunidad afectada por el gravísimo problema del paro va a dirigirse al Defensor del Pueblo. Lo acogeremos desde la profunda preocupación que todos los españoles tenemos por esa dimensión, pero le tendremos que dar cuenta de lo que realmente puede hacer el Defensor del Pueblo. Hay que hacer una labor didáctica. Sí quiero transmitirles que la institución es útil para los ciudadanos y que estos informes son útiles para SS. SS. en la medida en que es un análisis técnico-jurídico riguroso de la eficacia de las administraciones públicas.

El Defensor del Pueblo es un mecanismo de articulación eficaz del derecho de petición. Es un derecho público subjetivo que parece que tiene poca importancia, que se deriva de la cultura jurídica inglesa del Bill of Rights que había quedado en desuso, pero hay que entender que el derecho de petición es un concepto polisémico. Hay peticiones fijas y peticiones de reclamación. Tan importante es esto que, por ejemplo, en Alemania no existe el defensor del pueblo, existe el defensor del pueblo de los soldados alemanes por la experiencia que ellos tienen; pero la Comisión de peticiones del Parlamento alemán actúa como un *ombudsman*.

Una manera de canalizar el artículo 29 de la Constitución de cara al futuro —hay que potenciar más esa idea— es a través de la figura del Defensor del Pueblo. No es ocioso porque en el escrito que una asociación dirigió al Defensor del Pueblo durante el año 1992 habían mandado al Delegado del Gobierno en Castilla y León una serie de escritos para dirigírselos a las autoridades administrativas, y dichas autoridades entendieron que también estaban comprendidas las Cortes autonómicas. En base a la Ley de Procedimiento Administrativo, el Delegado del Gobierno dijo que las Cortes son Poder Legislativo. Sin embargo, a efectos de facilitar ese derecho de petición al ciudadano, el Defensor le recordó al Delegado del Gobierno que la antigua Ley del año 1960 del Derecho de Petición admitía la posibilidad de recibir todo tipo de escritos, y

éste lo aceptó. Es decir, el derecho de petición se articula vía Defensor del Pueblo y, además, tiene una articulación institucional. El artículo 49 del Reglamento de las Cámaras permite que las peticiones dirigidas a la Cámara se dirijan a su vez al Defensor del Pueblo y también las de otras comisiones autonómicas. Por ejemplo, en comunidades autónomas como La Rioja y Murcia, donde no tienen Defensor del Pueblo, se establece un diálogo permanente con las comisiones parlamentarias y son ellos los que nos envían las peticiones que les llegan y que pueden ser canalizadas por el Defensor del Pueblo.

Pasamos a los gráficos, que tienen ustedes delante y que hablan por sí solos. El primer punto es la evolución por año de las quejas recibidas. El número de quejas, en 1992, fue de 19.713, pero ya en lo que llevamos de este año, a 12 de noviembre, se ha roto esta tendencia y tenemos 29.466 expedientes. Están divididos por expedientes individuales y colectivos. Un dato curioso: Los expedientes colectivos que significan, no una queja sino, a lo mejor, veintitantos expedientes sobre un mismo objeto, todas ellas individualizadas, se reciben en el primer trimestre o en el último. No sabemos sociológicamente por qué y lo estamos estudiando.

El cuadro segundo también habla por sí solo: de dónde llegan las quejas, de los ciudadanos individualmente, de los comisionados autonómicos, expedientes de oficio y otras procedencias. Me interesa señalar esto último porque en el año 1992, por primera vez, el artículo 24 de la Ley Orgánica establece la posibilidad de que el Ministerio Fiscal se dirija al Defensor del Pueblo cuando entienda que hay dos actuaciones irregulares. Pues bien, la Junta de Fiscales de Málaga se dirigió al Defensor del Pueblo sobre la situación del antiguo convento de Capuchinos dedicado al internamiento de extranjeros. Y unos fiscales de Albacete —quiero recordar— también denunciaron la situación de un determinado hospital. Es una importante vinculación institucional.

Aparte de las 114 quejas de oficio, en 1992, con tres personas más de las que tenía cuando empezó la institución en 1983 —no hemos incrementado nuestro personal, sino que hemos aumentado la eficacia—, hemos visitado cinco unidades militares, diez centros de menores, ocho residencias de la tercera edad, dos psiquiátricos, 41 cárceles, 62 ayuntamientos; en definitiva, señores, lo tienen en el informe parlamentario.

En el cuadro siguiente, el número tres, tienen la proporción de dónde vienen las quejas diferenciado por comunidad autónoma. El cuadro número cuatro se refiere a las quejas recibidas por área de competencia. El cuadro número cinco, la admisibilidad. En 1992 admitimos a trámite el 51 por ciento, y rechazamos el 49 por ciento. Admitir a trámite significa que no prejuzgamos la queja, sino que ésta reúne los requisitos de admisibilidad que establece nuestra Ley Orgánica: que venga firmada, que se presuma una actuación irregular administrativa...

Lo que sí es novedad (y se la ofrezco en este momento) es el cuadro número siete, que representó el

resultado de las actuaciones. Del 51 por ciento de las quejas admitidas, se han subsanado 3.844 expedientes. En estos expedientes la Administración ha reconocido que ha actuado incorrectamente; en 457 se han subsanado, pero no puede decirse que sea por actuación directa nuestra. Sólo en un uno por ciento de los casos la Administración dice que el Defensor del Pueblo no tiene razón, y ha habido actuación correcta en un 57 por cien de los casos. Me interesa señalarlo porque la misión constitucional del Defensor del Pueblo se ejerce, tanto cuando se consigue una actuación correcta como cuando se comprueba que la actuación de la Administración ha sido correcta. Insisto, tanto cuando una actuación ha sido incorrecta y se subsana, como cuando ha sido correcta.

Se han aceptado este año 112 recomendaciones; se han rechazado 27; y están pendientes en este momento 55. Es uno de los años que mayor número de recomendaciones se han admitido. La relación la tienen SS. SS. delante y huelga señalarlas.

Estos meses he aprendido mucho, siempre se aprende. Once años no eran bastante, pero estos ocho meses he aprendido, entre otras cosas, el valor que tiene un buen equipo. Sin embargo, no he podido dominar todavía la idea cuando alguien me pregunta: «¿Dígame una queja concreta que se haya conseguido? Ustedes son un muro de lamentaciones», dicen. Tengo que responder que no es cierto: casi 4.000 expedientes no son un muro de lamentaciones. Cuando les digo que sólo en asistencia sanitaria, según los datos recibidos, se destinan 931.478.719 pesetas a modificaciones de asistencia psiquiátrica, entonces se quedan un poco parados.

Vamos a hablar de las cosas pequeñas. Cosas pequeñas (aunque con eso corra el tiempo y se me recrimine) son, por ejemplo, la apertura de un expediente del Ministerio Fiscal a instancia del Defensor del Pueblo por contaminación ecológica en el Ebro, a causa de los vertidos de una papelera, que afectó a doce municipios; que el MOPU no pagaba una nave de alquiler desde 1984 y le han abonado a la persona 1.381.000 pesetas; la responsabilidad patrimonial de un ayuntamiento, como es Almería, al que hay que felicitar, que rectifica el ejercicio de autotutela administrativa a una persona que se había caído y se ha producido una lesión por la no señalización de una alcantarilla y le pagan 283.000 pesetas; una propuesta de aplicación de criterios iguales en la valoración de bienes de expropiación en el embalse de la Serena, en Badajoz, que no puedo cuantificar porque depende de los bienes expropiados; actividades molestas; el control de vertidos a la cuenca hidrográfica del Jarama, etcétera. En fin, señores, en este informe está el resultado individual de esas actuaciones, el reflejo de las actuaciones normativas, las 122 recomendaciones que tienen ustedes delante, y que les he proporcionado. En este momento hay alguna que quiero recordar, porque tiene un reflejo normativo: el Real Decreto 762/1993, de 21 de mayo, sobre modificación del artículo 191 del Reglamento del Registro Civil, que acepta la recomendación del Defensor del Pueblo en los casos de

filiación paterna. Cuando no constaba la filiación paterna se obligaba a inventar un apellido, pero se aceptó el criterio del Defensor del Pueblo sobre la posibilidad de opción.

Siguiendo el esquema que les he mencionado, llegamos a la presencia parlamentaria. Quizá me he extendido mucho en contar las maravillas de lo que el Defensor del Pueblo ha hecho, y a lo mejor entienden ustedes que no soy objetiva; pero ahora no puedo por menos que decirles que la institución del Defensor del Pueblo tiene un dolor —si me permiten decirlo así—, un deseo, que es comparecer con mayor asiduidad en el Parlamento. Hay un déficit parlamentario en las relaciones entre esta Comisión y el Defensor del Pueblo. El año pasado solamente compareció el Defensor del Pueblo una vez para explicar el informe sobre la situación del menor y, otra, la comparecencia normal para explicar el informe de la gestión de 1991.

Las dos comisiones que menos se reúnen en el Parlamento son la Comisión de Peticiones y la del Defensor del Pueblo, Permítanme ustedes que se lo diga. No es un reproche, porque mi institución siempre ha dicho que no quiere culpables, lo único que quiere son soluciones, lo único que necesita es ser escuchada y que cuando tengamos razón se nos diga que la tenemos y cuando no la tenemos, que también se nos diga.

Llego al punto que antes mencioné sobre algunas actuaciones significativas, que aunque están en el informe parlamentario vienen a completar lo que antes comenté sobre los papeles que les he dado. Voy a hacer solamente un esbozo de los puntos que, a mi parecer, son importantes. No haré ese análisis, artículo por artículo, de la Constitución, lo dejo para una lectura reposada y para que ustedes hagan comparecer a la institución cuando lo estimen oportuno. Señalaría cinco grandes apartados que deben ser estudiados.

El primero, lo relativo a la dignidad de la persona y a la libertad e intimidad, que afectan a los artículos 15, 17 y 18 y, en concreto, al tema de malos tratos, al de detenciones ilegales y al derecho a la intimidad.

El segundo aspecto sería el derecho a la tutela del artículo 24, tutela judicial efectiva y al servicio público judicial, las dilaciones en el procedimiento.

Un tercer aspecto es que si el Defensor del Pueblo alguna razón de ser tiene es la de proteger los derechos que son más proclives a ser vulnerados, como son el tema de los menores, la tutela de la imagen del menor, el cierre de las líneas 903, el cierre de las salas de seguridad de menores en la Comunidad de Castilla y León; los problemas de xenofobia y racismo y los relativos al principio de igualdad.

Un cuarto tema sería la protección al medio ambiente. En contaminación atmosférica hemos tenido una contestación absolutamente rechazable de la central térmica de Jinámar del gerente de Las Caletillas que se la leeré más adelante,

El quinto y último punto serían las garantías eficaces para la protección de los usuarios de los

servicios públicos, el procedimiento administrativo como garantía; el derecho de los usuarios a la sanidad, el consentimiento informado, la necesidad de notificaciones individualizadas en el caso de los asegurados de las compañías que no tienen liquidación, los retrasos en determinados procedimientos y la justificación de las administraciones por insuficiencias presupuestarias. De todos ellos, por su relevancia institucional, los malos tratos, las detenciones y la intimidad, merecen una reflexión.

En el informe que se presentó en marzo del año pasado se hacía una relación del número de quejas recibidas y del seguimiento de las mismas. Lo que quiero destacar es que en la memoria complementaria hemos detectado que en algunos supuestos, concretamente de la Guardia Civil, además de las actuaciones judiciales, la Dirección General de la Guardia Civil ha abierto expediente disciplinario a los números implicados por falta grave en un caso y, en Otro, en el caso de unos cazadores furtivos —lo tienen ustedes escrito también—, ha habido una sentencia y se ha comprobado la incoación del oportuno expediente disciplinario por esos hechos. Es decir, ha habido una respuesta por parte de la administración correspondiente a estos hechos, en la línea de lo que venía diciendo la institución.

Sin embargo, en otros casos, se reitera por parte del Defensor del Pueblo que a veces las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se resisten a aplicar a los agentes implicados en las denuncias de malos tratos medidas cautelares. Esto continúa existiendo hasta que los hechos no han sido objeto de un pronunciamiento judicial. Hay un caso muy concreto —que también lo tienen en la memoria—, que es una contestación del Ministerio del Interior que dice que no procede la aplicación de medidas cautelares y, sin embargo, poco tiempo después, hay una sentencia condenatoria del agente implicado en esta situación.

En cuanto a la libertad, sería por mi parte un ejercicio de irresponsabilidad que les dijera que no ha habido problemas en cuanto a la aplicación de la Ley de Seguridad Ciudadana; sería un ejercicio de irresponsabilidad porque están contenidas en el informe parlamentario. Lo que sí quiero decirles, lo mismo que el anterior titular, que las quejas no han sido muchas y se han referido fundamentalmente a tres aspectos: a la entrada en domicilio, a la potestad sancionadora y a las diligencias de identificación. En la entrada en domicilio hemos comprobado que todas las entradas, como ya se puso de relieve con anterioridad, tenían mandamiento judicial, es decir, no ha proporcionado ningún problema.

Cuestión diferente ha sido el tema de las diligencias de identificación. Yo les invito a que lean ustedes desde la página 69 a la 80 de la memoria que les ha sido entregada. En ellas el Defensor del Pueblo señala que no se trata de determinar la voluntariedad o no, si se va libremente o no; hay una sentencia del Tribunal Constitucional que ya lo ha fijado. El Tribunal Constitucional señala que va coactivamente, pero va. Lo

que si hemos podido comprobar en el análisis de las cuatro quejas que están contenidas en este informe, es que ha habido falta de criterios en la aplicación de la ley, sobre los límites del artículo 20 de la ley. Ha habido falta de proporcionalidad, a veces tan arbitraria como injustificada, que ha ido más allá de la identificación. Ha habido, por ejemplo, sanciones no contempladas en la ley como advertencias, ha habido cacheos, ha habido incluso denuncias posteriores y vejaciones de palabra.

En definitiva, hay que reconducir todas estas actuaciones a la sentencia del Tribunal Constitucional. En este momento, el Defensor del Pueblo, como garante de la Constitución y en función de la labor que tiene encomendada, pone en conocimiento de sus señorías que sería necesario que la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en virtud de la sentencia del Tribunal Constitucional, debe someterse a un escrupuloso respeto a los principios constitucionales a los que alude el Tribunal Constitucional en su sentencia, y que en ningún caso se traspasen los casos en que ha sido acotada la acción de identificación respecto a la obtención de datos personales, de forma que no pueda incluirse en un acto que fuese susceptible de necesitar las garantías de detención penal. Se trata de que las identificaciones no se conviertan, que no vayan más allá de lo que el Tribunal ha dado como propio concepto interpretativo. La interpretación auténtica la ha dado el Tribunal, no puede haber otra, y que eso se divulgue y se haga de público conocimiento. Para eso, el Defensor del Pueblo ofrece su ayuda, como ha sido siempre.

En otras actuaciones de servicio público judicial existe el colapso de determinados órganos jurisdiccionales, como es, por ejemplo, en las Salas de lo Contencioso-Administrativo. En la memoria que se está haciendo de 1993 se va a incidir fundamentalmente en este aspecto, tanto en la Audiencia Nacional como en los Tribunales Superiores. La justicia ha dado grandes pasos: la Ley de Demarcación y Planta o la Ley Orgánica del Poder Judicial son dos hitos fundamentales, pero se necesitan otros pasos y en este Parlamento se está hablando de ello.

Los retrasos son de todos conocidos. El Defensor del Pueblo ha servido, además, para desatascar multitud de procedimientos en esa relación que tenemos constante y fluida con el Consejo General de Poder Judicial y con el Fiscal General del Estado.

Se me había olvidado señalar, señorías, que en el derecho a la intimidad —era el primer aspecto—, el Defensor del Pueblo presentó recursos de inconstitucionalidad a la Ley Orgánica 5/83, de Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal, a la LORTAD.

En cuanto a la protección de derechos en situación de especial vulnerabilidad, conocen ustedes las acciones que hemos emprendido con relación al derecho de la intimidad del menor. Hay la colisión de dos bienes jurídicos en juego —la libertad de expresión— pero ahí la Constitución y los tratados internacionales le dan al

menor una protección reduplicada en estos supuestos y nosotros hemos insistido en la actuación del Ministerio Fiscal, que mediante una instrucción, la 3/93 o la 2/93 —corríjanme si me equivoco—, ha impulsado la acción tutelar del Ministerio Fiscal.

El cierre de la línea 903 ha sido otra acción importante del Defensor del Pueblo. No sólo se consiguió la desconexión, sino que ya hay una resolución de la Secretaría de Estado para las Comunidades, que la institución del Defensor del Pueblo alaba, en el sentido de recoger la recomendación formulada para que la conexión fuera a petición de parte y ya se están empezando a recibir estas notificaciones.

Los temas de xenofobia y racismo fueron también otra de nuestras grandes preocupaciones, están en el informe parlamentario, se han tomado medidas y no hemos vuelto a tener noticias de ninguno de estos supuestos.

El principio de igualdad lo dejo para que lo lean ustedes con mayor tranquilidad. Respecto a la protección del medio ambiente no me puedo sustraer a un punto importante, que es la contestación de las administraciones al Defensor del Pueblo. El delito de desobediencia al Defensor del Pueblo está tipificado en el artículo 24 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo. Lo que pasa es que esa tipificación a efectos penales es insuficiente, porque no hay un tipo penal definido, no se corresponde ni con las facultades flexibles que tiene el Defensor, ni con las inmensas posibilidades de actuación. Por tanto, sería necesaria una articulación más eficaz penal de ese delito de desobediencia al Defensor del Pueblo. Sin embargo, lo que sí hay son actitudes hostiles y entorpecedoras, que es un concepto jurídico indeterminado que no se sabe muchas veces cómo calificarlo y, desde luego, no susceptible de enviarlo al Ministerio Fiscal.

Por ejemplo, en una cuestión como la de la contaminación de la central térmica de Jinámar, en Las Palmas, y de las Caletillas, en Tenerife, ante quince expedientes infractores comprobados, el gerente de la empresa le contestó al Defensor del Pueblo diciéndole que les causaba sorpresa que entre las miles de infracciones y ataques al medio ambiente que se producen a diario en nuestro país, se haya escogido —utiliza la palabra «escogido»— una referencia a esta empresa. Añade que la empresa no había tenido oportunidad de poder contrastar las alegaciones, ni los planteamientos del Defensor del Pueblo, y, lo que es más grave, expresa que la selectiva y reiterada inclusión del nombre de esta empresa en varios informes anuales influye, desde una notoriedad negativa, en el perfil de la sociedad y constituye un serio perjuicio sin base proporcionada y de difícil reparación, salvo por la vía de la indemnización.

Si esta contestación, señorías, la puede autorizar un Defensor del Pueblo, desde luego, puede cerrar las oficinas y dedicarse a hacer otra cosa, porque ni conoce la Constitución ni conoce las posibilidades de actuación,

ni conoce el procedimiento tampoco administrativo, porque el control de la actuación no fue sobre la empresa privada, fue sobre la actuación gestora que le correspondía a la Comunidad Autónoma, que había abierto quince expedientes sancionadores que habían corrido suerte muy diversa: Cinco de ellos han dado lugar a la imposición de sanciones, que van desde las 250.000 a las 300.000 pesetas; ocho fueron sobreseídos por diversas causas y en otros dos se considera prescrita la infracción.

Realmente, la potestad administrativa sancionadora e infractora no estuvo al alcance de la realidad, porque con esta contestación y en consenso con el diputado del Común, hicimos una investigación de oficio, oímos a las partes y se oyó al representante de la empresa. Es más, tuvimos una conversación con el Parlamento y una recomendación dirigida al Presidente de la Comunidad, que ha aceptado, y se ha creado una comisión especial investigadora que bajo la directa supervisión del Presidente de la Comunidad, va a dar unos resultados que permitirán la respuesta definitiva por parte de la institución.

Señorías, en cuanto a las relaciones institucionales —con eso voy terminando—, quiero señalar el fallecimiento del Síndic de Greuges, la imborrable personalidad del señor Rahola, y la felicitación para los tres nuevos comisionados parlamentarios autonómicos, el señor Cañellas como Síndic de Greuges en Cataluña, el nuevo Justicia de Aragón, y la novísima creación del Síndic de Greuges de la Comunidad Autónoma Valenciana. Es un motivo de orgullo y de profunda satisfacción que se vayan incorporando a los respectivos parlamentos la institución del Defensor del Pueblo, recogida en los respectivos Estatutos de Autonomía, con los cuales esta institución mantiene una relación mutua muy fluida. Tanto es así que hemos tenido ya nuestra primera reunión de coordinación y de trabajo, con un libro que ya se les ha entregado a ustedes. También se ha firmado un convenio con el diputado del Común.

En cuanto a la referencia internacional, ha sido importante la proyección en Iberoamérica, El anterior titular del Defensor del Pueblo consiguió —hay que hacerlo constar porque fue una actuación personal del señor Gil Robles— que la reunión mundial de Ombudsmen, que se celebra normalmente en países sajones, el International Ombudsmen Institute, esta vez se va a celebrar en Argentina, una vez que allí se ha institucionalizado la figura del Defensor del Pueblo con alcance nacional. También quiero recordarles que existe una vicepresidencia en el International Ombudsmen Institute, en este momento vacante, a la espera de que España designe su próximo Defensor del Pueblo, que tendrá allí su sitio.

Ha habido reuniones con el Parlamento Europeo. Se han firmado convenios de cooperación con Guatemala y con el Procurador de Derechos Humanos en El Salvador. Y el Defensor del Pueblo estuvo invitado en la Conferencia Mundial de Naciones Unidas en Viena y

está invitado a la continuación de los debates sobre la consolidación eficaz de los derechos humanos, que se van a celebrar en Túnez, en diciembre próximo.

Llego a lo que podrían ser unas reflexiones finales, diez reflexiones que se resumen en una.

La primera es la consolidación de la institución.

La segunda es que la institución está configurada como un modelo abierto hacia los ciudadanos; es una escuela de ciudadanía.

La tercera es que la actividad de la institución es creciente. Se ha interrumpido el ritmo descendiente y en los últimos meses continuamos en un incremento progresivo de la actividad. Es una institución de resultados. Se ha incrementado la confianza de los ciudadanos hacia la institución. Hay un incremento notable en la tasa de feminización. Los rasgos sociodemográficos de los ciudadanos demuestran que sirven para ayudar a los sectores más desprotegidos, estando abierta a todos.

La cuarta es que el índice de los resultados es cada vez más esperanzador. Un 41 por ciento de actuaciones individuales han tenido un resultado positivo; 112 recomendaciones han tenido también un resultado positivo, y solamente en un 1 por ciento de los casos la Administración ha dicho que no está de acuerdo con la institución del Defensor del Pueblo.

La quinta es que hay que redefinir los perfiles de la institución con una nueva dimensión de la cultura del Defensor del Pueblo que la potencia en una doble vertiente: como institución de garantía constitucional de los derechos fundamentales y como institución parlamentaria de control del funcionamiento de los servicios públicos. La independencia de criterio, el rigor de sus actuaciones, la calidad conceptual serán los instrumentos que acrecienten la confianza en la opinión pública.

La sexta es que es imprescindible una mejora en la información de sus competencias. Nosotros estamos pensando en la oportunidad de presentar al Ministro de Educación, como lo tenemos hecho con el Ministerio de Defensa, un convenio que permita que se difunda lo que es el Defensor del Pueblo, no como un análisis de estudio más, sino para una cultura de la formación de los derechos humanos en los niños como una unidad didáctica más. Esto ha dado muy buenos resultados en Defensa y creo que podría darlos también en este caso porque algunos comisionados, por ejemplo en Canarias, ya lo tienen.

La séptima es que hay que mejorar la exigencia de responsabilidad en las administraciones públicas que incumplan con el deber de colaboración con el Defensor del Pueblo. Se debería tipificar el delito de desobediencia en el Código Penal.

La octava es el ruego de que se imponga una mayor relación parlamentaria entre el Defensor del Pueblo y las Cámaras, mediante la articulación de comparecencias o incluso permitiendo que la institución pueda acudir al Parlamento a instancia propia.

La novena es que, desde el rigor jurídico, debemos contribuir a una mejora en la calidad de la gestión de los servicios públicos y a una mejora en nuestra propia calidad.

La décima es que hay que profundizar en las posibilidades que tiene nuestra ley orgánica, por ejemplo, en cuanto a las relaciones institucionales con el Consejo General del Poder Judicial, con el Ministerio Fiscal, etcétera, con nuevos convenios. Hay muchas potencialidades que permite la ley. Y en la búsqueda de un espacio jurídico común se deberán reforzar las actuaciones con las figuras afines en Iberoamérica y con el próximo Defensor del Pueblo europeo, que prevé el artículo 138 E del Tratado de Maastricht.

Estas diez recomendaciones, a las que añadiríamos cualquiera o quitaríamos aquellas que a ustedes les parezca que son desproporcionadas —creo que no—, se reducen, desde mi punto de vista, a una sola, que es el mensaje que quiere hacerles llegar esta institución: la consolidación y la eficacia del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos ciudadanos, especialmente de los sectores más vulnerables de la sociedad. Para ello pide el concurso de esta Cámara, el concurso de SS. SS., el concurso de las administraciones públicas y la comprensión de la sociedad.

Decían en mi vieja universidad de Salamanca que enseña bien quien distingue bien; allí lo aprendí. Yo digo que convence bien quien está convencido. Como estoy absolutamente convencida de que el esfuerzo del Defensor del Pueblo no ha sido, en absoluto, un esfuerzo inútil, sino un privilegio poder trabajar para la institución, espero haberles convencido de la utilidad de la misma.

Muchas gracias.

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

Vamos a pasar inmediatamente a las intervenciones de los portavoces de los distintos grupos parlamentarios, de acuerdo con el Reglamento de menor a mayor. No está presente ningún representante del Grupo Mixto. Si se incorporase a lo largo de la sesión, lo tendríamos en cuenta.

Por Coalición Canaria tiene la palabra el señor Mardones.

El señor **MARDONES SEVILLA**: Muchas gracias, señora Retuerto, por la amplia información que nos ha facilitado aquí, sobre todo de tipo filosófico, de planteamiento de cuál sería la norma de conducta inspiradora de la actuación de la institución del Defensor del Pueblo.

Antes de entrar en las reflexiones que usted nos ha traído en su informe escrito, voy a referirme a aspectos muy puntuales. Por ejemplo, respecto al punto quinto, que usted señala, referente a una nueva cultura del Defensor del Pueblo, a mi me llama la atención que dé usted preferencia a la garantía constitucional sobre el

control del funcionamiento ordinario de las administraciones y servicios públicos. Si usted da esta preeminencia, cosa que me parece perfectamente legítima, yo le pregunto:

¿Cómo es que la institución del Defensor del Pueblo no tiene en sus fallos, recomendaciones o actuaciones una correlación con las sentencias que viene emitiendo el Tribunal Constitucional? No me refiero a recursos de inconstitucionalidad planteados entre la Administración central del Estado y las administraciones autonómicas, sino a los ciudadanos o instituciones privadas o públicas de ciudadanos, pero no de la Administración. Le digo esto al hilo fundamentalmente de que en el informe de 1992 me gustaría que me aclarase, por ejemplo, en la página 956, lo referente a las peticiones recibidas respecto a la Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana. A la vista de la sentencia del Tribunal Constitucional, sobre todo referente a los dos polémicos artículos, el 21.2 y el 20, le preguntaría: ¿Quiénes defendieron ante el Defensor del Pueblo la Ley de Protección de la Seguridad Ciudadana y en qué medida y con qué conclusiones de la institución del Defensor del Pueblo se les ha notificado a los recurrentes la posición de la institución respecto al artículo 2 1.2? Porque podíamos estar ante una situación muy llamativa respecto a lo que ha sido la reciente sentencia del Tribunal Constitucional. No ignora usted, señora Retuerto, que en este amplio volumen, una de las cuestiones a las que más literatura se le dedica por parte de la institución del Pueblo es precisamente ésta y, verdaderamente, algunos párrafos son antológicos por su ambigüedad, por su falta de compromiso en la defensa de lo que ustedes dicen en el punto quinto de las reflexiones: la institución como garantía constitucional. Habría que demostrar que la retórica se hace coincidir con los hechos. A este respecto yo le había preguntado cuántos casos de inconstitucionalidad, fallados por el Tribunal Constitucional, han coincidido con pronunciamientos de la Institución del Defensor del Pueblo.

En otro orden de preguntas quisiera saber, señora Retuerto, ya que usted ha sido prolija en cuestiones de denuncias de medio ambiente, en qué medida la institución del Defensor del Pueblo ha pasado o si no se considera legitimada para pasar al Ministerio Fiscal determinadas correcciones. De la misma manera que en esta Comisión tenemos claro que ante reclamaciones de colectivos o de individuos, de personas físicas o jurídicas ante el Defensor del Pueblo, ustedes han hecho la gestión pertinente con mejor o peor fortuna —parece ser que cada vez con mejor— ante la Administración pública del ámbito que sea, estatal, autonómica o municipal, quisiera saber en qué medida la institución del Defensor del Pueblo ha dirigido también la denuncia correspondiente para que actúe el Ministerio Fiscal, porque algunas de las denuncias contenidas —usted lo sabe y lo ha explicado bien: ha sido reiterado en muchos informes de los defensores del pueblo ante esta Comisión— no son tanto una corrección de la autoridad administrativa

correspondiente, sino de la jurisdicción penal, de la Administración de Justicia a través del Ministerio Fiscal, ya que no veo un índice de causas que el Defensor del Pueblo haya pasado al Ministerio Fiscal. No ignora usted, en el caso que le ponía, que en el Código está reconocido el delito ecológico.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): La conozco, señora,

El señor **MARDONES SEVILLA**: Y si hay presunción de delito ecológico en una denuncia que haya llegado, en qué medida la institución del Defensor del Pueblo no se ha limitado solamente a inspeccionar a la Administración que tenía que haber hecho el expediente de denuncia sino, de paso, haberlo puesto en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Como usted ha hecho atinadamente, señora Retuerto, un perfil —y eso es muy interesante— de los que recurren ante la institución del Defensor del Pueblo, junto a las edades, los estratos por procedencia económica, el asunto de las reclamaciones de mujeres, etcétera, quisiera preguntarle, puesto que no ha habido ninguna referencia en su información, qué juicio podría dar ante esta comisión de las reclamaciones planteadas por los funcionarios públicos. No se trata aquí de un perfil de renta ni de un perfil sociológico, sino del colectivo de funcionarios públicos que, según la Memoria de 1992, vemos que es muy amplio en sus reclamaciones. Quisiéramos obtener de usted un juicio sobre el alcance de estas valoraciones, desde convocatorias de plaza, concursos de ingreso o de traslado, intercambio de funcionarios entre las distintas administraciones, etcétera, y los derechos que tienen.

Siguiendo con sus reflexiones en el marco de las preguntas que le hago, señora Retuerto, me gustaría que me informara respecto a la reflexión sexta. Cuando habla usted de iniciar una campaña institucional informativa, ¿por parte de quién? ¿Por parte del Parlamento, del cual la figura del Defensor del Pueblo es comisionado, o por parte de la propia Institución? No se me alcanza por quién tendría que ser realizada esa campaña institucional informativa a los ciudadanos y bajo qué óptica en este momento.

Cuando habla usted en la reflexión séptima, que me parece muy atinada y, además, de alto riesgo y de alta valentía también, de que hay que mejorar la exigencia de responsabilidad a las administraciones públicas que incumplan con el deber de colaboración con el Defensor del Pueblo y de que para ello se debería tipificar el delito de desobediencia en el Código Penal, ¿se está usted refiriendo al delito de desobediencia de la propia Administración pública respecto al Defensor del Pueblo? Lo pregunto porque esta reflexión séptima, de hondo calado, me llama muchísimo la atención. ¿Es que usted se ha encontrado, durante el período de su responsabilidad como interina al frente del Defensor del Pueblo, que las administraciones públicas están



incumpliendo en tal grado de falta de contestación a las demandas del Defensor del Pueblo que es preciso y se hace necesario, como disciplina de la Administración pública, tipificar el delito de desobediencia en el Código Penal a este nivel? Supongo que usted es consciente de lo que se ha escrito aquí, pero me llama la atención. Si esto es así, le prestaríamos, por lo menos este Diputado y creo que otros más, la máxima atención que se debe a esta tremenda demanda de tipificar este delito de desobediencia.

Respecto a la reflexión novena, cuando habla usted de que la institución debe mejorar sus procedimientos de gestión, ¿es que tiene alguna carencia presupuestaria, humana, funcional, de qué tipo? Porque la mejora de los procedimientos de gestión supongo que deben ser internos a la institución del Defensor del Pueblo, salvo que usted quiera decir aquí otra cosa, que corresponda a otras instancias darlos medios o instrumentos que mejoren los procedimientos de gestión.

Finalmente, cuando se dice en la reflexión décima que hay que buscar nuevas fórmulas de desarrollo de las potencialidades que permite la Ley Orgánica 3/1981, reguladora del Defensor del Pueblo, ¿a qué potencialidades o nuevas fórmulas se está usted refiriendo? ¿Qué se entiende por esto? ¿Qué deficiencias hay? No sé a quién corresponde buscar las nuevas fórmulas de desarrollo de las potencialidades, si tiene que ser una iniciativa del Defensor del Pueblo o debe ser de otras instancias o de la Administración pública. Y, por supuesto, dado que usted ha expresado la queja de las insuficientes comparecencias del Defensor del Pueblo ante esta Comisión, deberíamos empezar por exigir que se nombre al Defensor del Pueblo y no tener en situación de interinidad a ninguna de las figuras institucionales que precisamente son las que dan credibilidad al sistema.

Por lo demás, señor Presidente, no abuso más del tiempo que me ha concedido.

El señor **PRESIDENTE:** Por el Grupo Vasco tiene la palabra don Ricardo Sanz.

El señor **SANZ CEBRIAN:** En primer lugar, deseo agradecer a la Defensora del Pueblo su comparecencia y entusiasmo, que considero que pone un tono distinto al gris al que desgraciadamente nos tienen acostumbradas nuestras instituciones, y felicitarla por la labor realizada, tal y como consta en su informe del ejercicio de 1992, puesto que, como muy bien ha señalado, supone la consolidación de esta importante institución. Ahora bien, al igual que toda obra humana es susceptible de perfeccionamiento, nosotros entendemos que la institución que encarna el Defensor del Pueblo también es susceptible de mejora. En este sentido, deseáramos saber si existe alguna carencia, tanto de medios materiales como personales, que nosotros podamos contribuir a subsanar, a cubrir, tal como ha señalado quien me ha precedido en el uso de la palabra.

Hablamos de mejora porque se ha realizado una importante labor en lo concerniente a las actuaciones de oficio que, si mal no recuerdo, ascienden a ciento catorce durante el pasado ejercicio 1992 y que, dado el fruto que estas actuaciones de oficio producen, entendemos que sería necesario aumentar su frecuencia. En este sentido, nuestra posición es que cada vez se realicen más investigaciones sectoriales, pues creemos que beneficia mucho a la sociedad que se visiten determinados centros penitenciarios, escuelas, ayuntamientos, residencias, etcétera.

Deseamos manifestar que nos congratulamos por la labor de coordinación que ha llevado a cabo la Defensora del Pueblo con los comisionados atines de las comunidades autónomas. En este sentido, opinamos que la diversidad y la unidad son compatibles y que no es ningún obstáculo esta diversidad para conseguir la eficacia. Asimismo creemos que este ejemplo debe hacerse extensivo a otras áreas de la Administración.

Junto a estos elogios, me agrada coincidir con la Defensora del Pueblo en el sentido de que quizás haya que hacer una objeción, y es que, si bien la institución es conocida, pensamos que las competencias que ejercita o puede ejercitar no son suficientemente conocidas por el ciudadano. Apoyamos cualquier labor de divulgación, venga de donde venga, mediante convenios con los ministerios, mediante actuación de oficio del propio Defensor del Pueblo, mediante la colaboración de la institución parlamentaria; apoyamos todo esto porque creemos que redundará en beneficio de todos, de la propia institución y de la ciudadanía.

A este respecto, también tenemos que decir que, de cara a esta comparecencia que hoy celebramos, me he tomado la libertad de, entre determinados sectores de población, realizar no me atrevo a decir una encuesta pero sí una pequeña consulta sobre la opinión que hay respecto a la institución del Defensor del Pueblo. Y sorprendentemente la respuesta, sobre todo de las personas más jóvenes, es que se considera una institución hasta cierto punto simbólica: yo entiendo que más que nada por desconocimiento. Y es precisamente este desconocimiento lo que hay que evitar, este alejamiento en el que parece incurrir la institución, quizás —insisto— porque no se conoce bien por la ciudadanía en general, a pesar de que se ha señalado anteriormente con un dato estadístico, me parece recordar, que nueve de cada diez ciudadanos conocen suficientemente la institución, yo creo que hay una realidad a nivel de calle, que por lo pronto no sabe bien qué servicios puede dar la institución. De cualquier forma, hecha esta objeción, creemos que la labor ha sido altamente positiva. Si la institución nos pidiese que le diésemos su confianza, nuestra posición habría de ser necesariamente positiva. Sepa, señora Defensora del Pueblo, que en la realización de sus funciones nosotros, como mandantes de alguna manera de la institución a la que usted representa, ofrecemos nuestra total y leal colaboración.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Catalán tiene la palabra don Jordi Casas.

El señor **CASAS I BEDOS**: Quiero empezar haciendo referencia a las últimas palabras de la señora Retuerto, asegurándole que me ha convencido. La verdad es que hacía años que no estaba en esta Comisión; fui portavoz de la misma durante la III Legislatura, en la pasada ocupé otras responsabilidades y no estuve por aquí, y hoy he venido a escuchar su exposición del informe un poco con el recuerdo de anteriores legislaturas y he tenido una sorpresa agradable porque creo que ha habido un trabajo fructífero. Evidentemente, el equipo humano que está detrás de la institución puede hacernos afirmar —creo que con toda rotundidad— que la institución está muy consolidada, fundamentalmente por una razón, porque el nivel de respuesta que hay de la Administración es muy superior al que había durante los primeros años de la institución. Para que la institución funcione son fundamentales dos cosas: la primera, que haya confianza en la ciudadanía, y la segunda, que el trabajo sea práctico, que obtenga resultados positivos. Para esta segunda condición es imprescindible que la Administración colabore, y veo que el nivel de rectificaciones que ha habido por parte de la Administración, atendiendo recomendaciones de la institución, es muy elevado y, por tanto, es motivo de satisfacción y justifica la complacencia con la que doña Margarita Retuerto se ha expresado esta mañana.

Quiero decirle, en primer lugar, que me sorprende gratamente el nivel de trabajo y de respuesta a este trabajo que tiene la institución, por lo que creo que hay que dar un paso más. En este sentido hago más sus reflexiones finales, básicamente en un tema. Creo que la gente que está al frente de la institución del Defensor del Pueblo ha trabajado, ha trabajado siempre en equipo. Conocí a los anteriores equipos y, en definitiva, el de hoy es consecuencia de un estilo que marcó el primer Defensor del Pueblo, don Joaquín Ruiz-Giménez, y al final este estilo de trabajo serio, honesto y constante ha conseguido calar en la opinión pública y ha conseguido incluso convencer a la Administración, cosa que es muy difícil, sobre todo en este país. Pero creo que hay una parte negra de su intervención que no es imputable a la institución, sino a nosotros mismos.

Me parece que la relación que hay entre esta Comisión y la institución del Defensor es muy poca. No se puede solventar el trabajo de la institución Defensor del Pueblo con una sola comparecencia al año en Comisión y otra en Pleno: esto lo marca el Reglamento y hay que hacerlo —faltaría más—, pero pienso que sería bueno que esta Comisión palpitará al mismo ritmo que la gente que está trabajando dentro de la institución. Esto significa que nosotros hemos de ser conscientes del trabajo que están realizando, seguirlo de forma mucho más constante, y, sobre todo, poder hacer comparecencias sectorializadas de aquellos temas que provocan más difícil relación entre la ciudadanía y la

Administración, en la que ustedes actúan como intermediarios. Los Diputados que formamos parte de esta Comisión tenemos una responsabilidad importante y más en un momento en que las cosas no van como a todos nos gustaría que fueran. Hay problemas sociales graves y es fundamental que la relación o la conexión que hay entre ciudadanía y los poderes públicos sea lo más intensa posible. En este sentido, estoy de acuerdo con lo que ha dicho de que la institución actúa como una verdadera escuela de ciudadanía y, sobre todo, como un mecanismo de participación que hemos de intensificar y sacar todo el jugo que se pueda a esta interesante relación que establece el Defensor del Pueblo con los ciudadanos. Por tanto, nosotros vamos a defender aquí estas conclusiones, vamos a instar a que esta Comisión tenga bastante más juego del que ha tenido hasta ahora y, sobre todo, vamos a intentar que la Cámara, que en definitiva es de la que depende la institución del Defensor del Pueblo, participe mucho más de las inquietudes de las personas que están trabajando dentro de la institución.

Una vez que se ha conseguido consolidar con niveles de aceptación y de resultados positivos la institución, nos corresponde modificar, si ello es posible, o incrementar los recursos, si ello es necesario, en cualquier caso intensificar la relación política para que asentemos más aún la institución y, sobre todo, para que corrijamos aquellos aspectos de la Administración que nuestros ciudadanos nos indican, ya que cuando se han corregido es que había algún defecto. Si desde aquí se puede intensificar esta mejora de la labor administrativa y, en algunos casos, también de modificaciones legales, creo que sería una falta de responsabilidad por nuestra parte no utilizar mucho más el enorme trabajo que se ha hecho desde esa institución. Por eso estoy muy satisfecho, yo diría que contento.

Por otra parte, he notado que de la queja —aunque no fuera clara, siempre ha habido en las anteriores intervenciones— en la poca colaboración de la Administración hoy prácticamente ni se ha hablado. Tampoco he tenido ganas de hablar de temas puntuales de los que hay en el estudio (son cuestiones que trataremos en otros debates parlamentarios seguramente) porque el aspecto más importante de la intervención de hoy, aparte del entusiasmo mediterráneo que comparto por razones geográficas —y que no lo pierda nunca, porque pienso que va muy bien—, el hecho de que hayan convencido en tantas ocasiones a la Administración es un dato relevante que tenemos que potenciar mucho más desde esta Cámara.

El señor **PRESIDENTE**: estoy seguro de que el señor Casas cuando se ha referido a los Diputados de esta Comisión se refería también a los Senadores, naturalmente. (Asentimiento.) Muchas gracias, señor Casas.

Por el Grupo de Izquierda Unida tiene la palabra don Pedro Antonio Ríos.

El señor **RIOS MARTINEZ:** Señora Retuerto, voy a intentar congratularme del optimismo que ha manifestado en su exposición. Usted ha hecho una exposición de una joven optimista madura institucionalmente. Es decir, ha profundizado en la institución y ha reiterado, a lo largo de su intervención, en muchas vertientes la consolidación y la eficacia. Indudablemente, cualquier institución nueva necesita de esos dos pilares para ganar peso específico. Pienso que el Defensor del Pueblo ha avanzado en esas dos vertientes, pero como toda actividad tiene su parte manifiestamente mejorable. Es decir, partiendo del resumen que ha hecho —usted ha dicho que se trataba de un decálogo que cerraba en uno—, me gustaría, desde la óptica de un grupo que se ha situado en esta legislatura en la oposición, no desde la óptica del grupo anterior que se ha situado en otra dinámica, hacerle tres comentarios a esta perspectiva de relación. Tomamos el guante que usted nos ha lanzado y bien a iniciativa institucional, bien a iniciativa de nuestro Grupo, no se preocupe, que tanto puntual como generalmente demandaremos un vigor a la relación entre este Parlamento y la figura del Defensor del Pueblo.

Me gustaría comentar tres o cuatro elementos que han sufrido a lo largo de su intervención. Se pone de manifiesto algo de lo que carece la Administración y que se le exige a cualquier empresa: las hojas de reclamaciones. En la Administración no funciona bien la reclamación y la respuesta al ciudadano; usted en su intervención llama reclamantes a las personas que van pidiendo explicaciones de la actuación de la Administración. En este sentido, creo que sería bueno facilitar que en el trámite administrativo determinados elementos se solucionaran en la Administración y que sólo llegasen al Defensor del Pueblo las actuaciones en las que el ciudadano se queja de una decisión tomada por la Administración. Mi primera consideración iría dirigida a lo que usted denomina falta de información para saber a dónde dirigirse, y es que nuestro Estado todavía no está definido en toda su estructura competencial y tenemos competencias de medio ambiente en la vida local, en la vida regional y en la vida central. Me gustaría conocer cómo se facilita la coordinación para hacer efectiva una queja de lo que pudiéramos llamar competencias colindantes compartidas, aunque sean exclusivas de uno y otro, en las que tienen que participar varias administraciones, en concreto, con la figura de las administraciones de las comunidades autónomas que tienen instituciones de Defensor del Pueblo que actúan sobre sus competencias. He estado ocho años en una comisión de defensa del ciudadano en una comunidad autónoma y podíamos proceder sobre las actuaciones de nuestra comunidad autónoma, pero enseguida surgía la necesidad de dirigirse al municipio o a la Administración del Estado. Pregunto de qué manera esto se hace efectivo, porque en el resumen que nos ha entregado esta mañana de los casos resueltos me ha chocado que sólo dos vengan de municipios y cinco de comunidades

autónomas; me refiero en ese buen aceptar las indicaciones que usted decía. ¿De qué manera se puede mejorar esa coordinación y se puede facilitar que tengamos mayor relación, mayor respuesta?

En cuanto a la rapidez, usted ha hecho mucho hincapié en los resultados por la eficacia, pero lo que el ciudadano demanda a cualquier institución que se ponga en sus manos es eficacia y rapidez. Creo que una de las limitaciones es muchas veces la rapidez con la que se da respuesta, no con la que ustedes tramitan, no la rapidez con que cuando el Defensor del Pueblo recibe una queja le da respuesta de lo que está haciendo el propio ciudadano, sino hasta que se consigue la actuación, bien diciendo que hay una relación a favor de la propia Administración porque ha actuado correctamente, bien porque la Administración tiene que responderle, hasta que se hace eficaz la queja. Muchas veces pasan meses, algunas pasan años, y al ciudadano ese tiempo le lleva a una cierta pequeña devaluación de la eficacia, que no está medida muchas veces por los cien que se responden, sino por el global que se ha tramitado.

En un Estado de Derecho —y no un Estado que nos quiere poner derechos— quien más debe responder es la propia Administración. En este sentido, a mí me choca la regular relación del Defensor del Pueblo con alguien que, en teoría, está para defender y garantizar los derechos de los ciudadanos, el Ministerio del Interior, que en varias páginas del informe de la institución del Defensor del Pueblo queda malparado. Me he detenido en la página 32, en la que definen los malos tratos y dicen en su informe que se ha observado que las investigaciones internas, iniciadas por superiores de los agentes denunciados, no son siempre lo amplias que debieran ser. A mí me gustaría saber qué quiere decir eso, porque después está matizada la información y dice que muchos policías han denunciado malos tratos de los propios ciudadanos precisamente después de haber sido recibida la queja del ciudadano ante el Defensor del Pueblo. Esta relación termina con que ustedes han pedido la colaboración del fiscal, que unas veces ha sido efectiva y otras no ha sido la exhaustiva, lo minuciosa o lo profunda que debiera ser, por decir textualmente lo que usted antes ha dicho. En este sentido, me gustaría conocer de qué manera se actúa, se pueden indicar o se pueden tomar medidas para que de verdad se aclaren los hechos que se ponen en conocimiento, porque un delincuente o una persona de la calle actúa de una manera determinada, pero el Estado no puede tener esa actuación. En un Estado de Derecho, el Estado no puede actuar así. Después hay varios pasajes en los que se hace referencia al uso de la Ley de seguridad ciudadana, de la retención, en la página 80 mencionan algunos casos: es decir, que reinciden en algunas actuaciones de este tipo. Por tanto, me gustaría conocer la relación del Defensor del Pueblo con la Fiscalía y la efectividad para hacer realidad las indicaciones al Ministerio del Interior.

Otro bloque de comentarios sería al uso que la institución ha hecho del recurso de inconstitucionalidad.

Y he vivido casos diferentes, por así decirlo. Uno, la Ley de datos individuales que el Defensor del Pueblo ha recurrido como propuesta de la Administración que, como tal propuesta, podría tener elementos de inconstitucionalidad. Sin embargo, si mis datos no me fallan, creo que la Ley de seguridad ciudadana, o la mal llamada ley Corcuera, ustedes no la recurrieron. En todo caso, me gustaría conocer las razones que llevaron a la institución a no recurrir, si es que no se recurrió, la inconstitucionalidad de esta ley y cuáles han sido las indicaciones que han dirigido al Ministerio para ese ajuste.

Ha hecho referencia a algo importante, la relación con el exterior, con lo que pudiéramos llamar la vida internacional de las figuras que están creándose. Nuestra legislación está desviando hacia Europa un volumen importan-

te de decisiones. A mí me gustaría conocer qué actuaciones han ido dirigidas hacia decisiones que se han producido fuera, y de qué manera se actúa con la figura que pueda funcionar en la ejecución de la legislación europea que nos pueda afectar, en lo que pueda ser traslado o trasposición de directivas o en lo que puedan ser determinadas actuaciones.

Respecto a lo que usted decía, que creo que es importante, de tipificar la desobediencia o el no acatamiento de las instrucciones, pienso que iba dirigido más bien a hacer eficaces las instrucciones del Defensor del Pueblo que a generar un código penal a los alcaldes, a los ministros y a los directores generales: iba a apoyar una institución para dar efectividad a sus indicaciones. No sé si iba en el sentido de fortalecer la capacidad de indicación de la institución hacia los poderes que toman decisiones. Si va en ese sentido la comparto y creo que sería bueno que cuanto más poder se diese a esa capacidad de indicación, la Administración actuaría mejor. Creo que es el papel fundamental del Defensor del Pueblo. Como ciudadano puedo recurrir al Tribunal Constitucional en amparo de cualquiera de mis derechos. Sin embargo, como más puedo usar del Defensor del Pueblo es para que se me defienda de una mala actuación de la Administración. En este sentido, la indicación que hacía me parece oportuna.

Por último, quisiera saber, en lo que significa organización interna, si ustedes se han planteado la actuación descentralizada, si está sectorizada, si tienen, en su estructura interna, una organización más bien sectorial: si se han planteado la descentralización o territorialización de la actuación, porque no es lo mismo actuar desde el centro que de cerca, máxime en lo que se ha hablado al principio de la relación concomitante de algunas competencias. Si eso es así, si no se puede, quisiera saber si se debe a falta de recursos o a que consideran que no es lo más importante.

En todo caso, espero que pronto esta institución tenga al frente el equipo definitivo y, si continúa usted, seguiremos viéndonos en esta relación del Parlamento con la institución del Defensor del Pueblo.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Popular tiene la palabra don Balbino Bados.

El señor **BADOS ARTIZ**: Señora Retuerto, intervengo brevemente y queriendo ser deferente con su presencia como portavoz del Grupo Popular en esta Comisión. Muchas gracias por su intervención al informar a esta Comisión, que ha tenido importantes detalles oratorios de lección magistral, creo yo. También, como enseñante, agradezco asimismo su entusiasmo y énfasis didácticos a lo largo de su intervención. El comentario que corresponde al portavoz de nuestro Grupo en esta Comisión lo hará a continuación el señor Gil Lázaro, Diputado por Valencia, como bien sabe el señor Presidente. Ocasión habrá cuando el informe llegue al orden del día del Senado y entonces intervendré con mucho gusto durante el tiempo que reglamentariamente me corresponda. De todas maneras, señora Retuerto, nuestro agradecimiento y nuestra confianza.

Recuerdo que, siendo presidente del Parlamento de Navarra en la década de los ochenta, intenté con todos los medios resurgir el Defensor del Pueblo en Navarra, que había quedado después de tanto siglos en aquello que formalmente llamamos la ratonera. No fue posible; por diferentes circunstancia y motivos no fue posible. Ojalá me hubiese salido bien y hubiésemos tenido una Defensora del Pueblo como usted.

El señor **PRESIDENTE**: Continúa la intervención, por el Grupo Popular, el señor Gil Lázaro.

El señor **GIL LAZARO**: Nosotros participamos de la muy positiva valoración que han hecho otros grupos en relación con la modificación en el trámite expositivo que ha efectuado hoy la Defensora del Pueblo. Ya dijimos en otros ejercicios que echábamos de menos sustancialmente que en este acto se formularan conclusiones valorativas de carácter general y no precisamente una reiteración de los contenidos específicos del informe que están, como es natural, a la disposición de todos.

Hecha esta afirmación compartimos también, de alguna forma, el alegato que ha formulado la señora Defensor del Pueblo en los términos de la falta de una comunicación fluida entre Parlamento e institución. Es ésta también una cuestión que a lo largo de ejercicios anteriores hemos venido intentando plantear desde la óptica de nuestro Grupo y en más de una ocasión hemos formulado peticiones de comparecencias especiales. Tanto a la señora Defensor del Pueblo como a los demás grupos parlamentarios anunciamos, en este momento, que ésa va a ser también la constante actuación de nuestro Grupo en la presente legislatura.

La señora Defensor ha hecho una serie de afirmaciones de carácter general que vamos a permitirnos valorar brevemente. Ha hablado, en primer lugar, de que el objetivo de la institución es buscar al hombre. Evidentemente, compartimos ese sentido finalista de la

institución porque la institución está precisamente en función de la necesidad de tutela de los derechos de los ciudadanos, especialmente de los más desprotegidos cultural y económicamente. Ahí está la razón de ser fundamental de la misma.

La señora Defensora ha hablado de la concepción de la institución como un elemento de participación. Coincidimos en que la institución es un elemento clave del constitucionalismo moderno, porque es una garantía de comunicación entre instituciones y sociedad, y un elemento de permeabilidad para que el discurso político general de las instituciones esté también anclado en un discurso de la realidad.

Ha hablado la señora Defensor del amplio conocimiento que, en este momento, en el tejido social español se tiene de la institución. Nosotros creemos que eso significa el reconocimiento popular de un buen trabajo por parte de la institución, pero también es un indicativo de las muchas cuestiones pendientes en nuestro tejido social y de las dificultades que los ciudadanos encuentran para articular esa comunicación, por la vía administrativa ordinaria o por la judicial, ante la situación bien en unos casos de la propia complejidad de esa vía administrativa, bien en otros —y ése es un punto que sistemáticamente se viene repitiendo en los informes del Defensor— ante la situación de colapso de la Administración de justicia. Y, desde luego, nosotros no compartimos el criterio expresado por algún grupo, y desde nuestra experiencia de 10 años en trabajos de esta índole, de que la consideración de la institución en este momento en la opinión pública española sea meramente simbólica.

Ha hablado la señora Defensora de la institución como un órgano vivo. Ese es, sin lugar a duda, un valor especialísimo porque el trabajo de la institución, al final, lo que vértebra es un diagnóstico o radiografía social, y ese es precisamente su gran valor para la institución parlamentaria y para la acción: el compromiso y la reflexión de los gobernantes.

Nos ha hablado la señora Defensora de la función complementaria de la institución en relación con la de otros poderes del Estado. Nosotros afirmamos, desde luego, ese planteamiento porque la institución no sustituye ni menoscaba el papel institucional de otros poderes del Estado, pero sí es esa magistratura de opinión, a la que antes hacíamos referencia, que desde la más absoluta independencia apunta cuál es una parte de la voz de los ciudadanos.

Ha hablado la señora Defensor de la cultura de la reclamación. Nosotros creemos que ésa es una cultura de contribución al perfeccionamiento democrático por la vía de la solidaridad que supone la actuación de amparo del Defensor frente a desviaciones de poder administrativo, lagunas del ordenamiento o inhibiciones que conculcan derechos de la ciudadanía, y es por lo mismo un elemento de refuerzo de lo que significa en términos prácticos el Estado de derecho.

Y, por último, ha hablado la señora Defensor de la contribución de la institución a la articulación del derecho de petición. Es para nosotros una contribución que dota de dimensión real ese sentido de soberanía de la nación residida en el pueblo y que debe facilitar el que ésta, individualmente considerado, pueda articular también su presencia en las instituciones. Valoramos muy especialmente la presencia directa del Defensor también en este ejercicio, como en años anteriores, en aquellos ámbitos de nuestra realidad social (cárceles, psiquiátricos o barrios marginales) más precisados de poder ser escuchados, y de poder ser escuchados, sin lugar a duda, en su propio medio. Compartimos el criterio expresado por la señora Defensor de que la función del Defensor no sólo se cumple desde un sentido de advertencia a la Administración, sino también de reconocimiento de su actuación correcta cuando ésta lo es conforme a derecho. Nosotros creemos que en la institución haya una función predominante de carácter fiscalizador en sentido amplio, sino un todo que integra también la proclamación ante el ciudadano del adecuado hacer administrativo cuando éste incuestionablemente resulta como tal, porque también es una garantía para el ciudadano saber que su Administración se mueve dentro de los límites debidos, cuando así es.

A continuación la señora Defensor ha planteado los cinco grandes apartados que vertebran su informe. Nosotros, evidentemente, no podemos hacer una referencia pormenorizada a todos ya cada uno de ellos. Guardamos algunos aspectos de referencia sustancial para nosotros, para poder vertebrarlos ante el Pleno de la Cámara, pero decimos que del contexto de ese informe nos preocupan algunas cuestiones que vienen siendo, además, reiteradas a lo largo de los últimos años.

Nos preocupa la falta de adecuación que se produce, en este momento, entre los fines previstos en nuestra Constitución para el sistema de penas privativas de libertad y la realidad interior de nuestras prisiones, que evidentemente dificultan ese modelo reeducacional, y dentro de ellas nos preocupan, como reconoce el informe, muy especialmente la situación en que se encuentra, de hecho, la población penitenciaria femenina y los jóvenes reclusos.

Nos preocupa especialmente una situación que este año apunta, yo creo que con el dramatismo que se merece, el informe del Defensor y es precisamente la de aquellos ciudadanos extranjeros que han llegado a España de manera clandestina e ilegal y que no pueden ser expulsados a sus países de origen precisamente por la falta de documentación de identidad personal acreditativa para poder verificar esa expulsión y que, por imperativo legal, puestos en libertad sin ningún género de documentación que a su vez les permita obtener medios legales de subsistencia. Y compartimos la llamada de atención que el informe hace a todas las instituciones, a todos los poderes públicos, acerca de la necesidad de resolver urgentemente esa situación.

Nos preocupa, como se ha visto en otros informes, que el Ministerio del Interior siga persistiendo en un criterio que nosotros no podemos compartir y que nos parece, cuando menos, chocante: el de afirmar que en la zona internacional del aeropuerto Madrid-Barajas no rigen las garantías constitucionales o que aquellos buques de bandera extranjera anclados en nuestros puertos gozan del beneficio de la extraterritorialidad, en detrimento precisamente de la aplicación sobre ciudadanos, y especialmente sobre ciudadanos extranjeros, de las garantías constitucionales previstas en nuestro ordenamiento.

Nos preocupa, sin lugar a duda, aunque no haremos especial referencia a ello porque ya lo ha mencionado la señora Retuerto, esa situación de no aplicación de las previsiones del artículo 18.3 de la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en todo aquello que afecta a la aplicación de medidas cautelares sobre agentes de dichas fuerzas denunciados por supuestos o presuntos malos tratos y también la propia actuación pasiva de la autoridad gubernativa o policial cuando se trata de investigar la realidad de esas denuncias.

Creemos que hay que actuar, como pone de manifiesto el informe, con carácter urgente sobre la situación de colapso en que, en este momento, se encuentran todos los aspectos de gestión relativos al desarrollo efectivo de la prestación social sustitutoria.

Nos parece muy meritorio —algo se dice en el informe pero la documentación complementaria, desde luego, lo precisa— el esfuerzo que tanto la institución como las figuras autonómicas homónimas a ésta vienen realizando en materia de protección legal del menor en España, del que se ha hablado en estas VIII Jornadas de Coordinación. Creemos que es indispensable también que el Parlamento actúe de manera decidida para cubrir las insuficiencias de la Ley 4/1992 que supuso, sin lugar a duda, un avance muy notable y que nosotros valoramos pero que, evidentemente, en alguno de sus aspectos tiene que ser mejorado.

Hay una constante en los informes del Defensor de los últimos años que también se manifiesta en éste en espíritu y letra: la actuación, a veces considerando más como súbdito que como ciudadano, de la Administración, especialmente de la administración tributaria y económica. Ahí hay que hacer un esfuerzo. En ese sentido, también habría que ver en qué medida la ejecución del Plan de modernización de las administraciones públicas, que en su momento se nos presentó como una gran panacea para corregir determinados vacíos, determinadas disfuncionalidades, determinados vicios heredados, ha cumplido o no esos fines.

Nos preocupa, y mucho, el tratamiento que se pueda estar dando, quizá incluso en algunos casos de forma espúrea, a los datos y bancos informáticos por parte de la Administración. Y en conexión con esto nos preocupan algunos vicios en la actuación ordinaria del

Ministerio del Interior, Hace referencia el informe a un funcionario policial que dice, literalmente, que tiene órdenes de identificar indiscriminadamente a todos los ciudadanos de color. Hace referencia el informe a un funcionario policial que dice que se están completando por parte de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado archivos especiales de sindicalistas, sin que encontremos qué anclaje tienen esos archivos en nuestra Constitución ni sepamos qué uso se les puede dar. Desde luego, creemos que ésa es una actuación que debe ser corregida inmediatamente.

El informe hace referencia, como en años anteriores, a una práctica que nosotros no podemos compartir, como es la de la filmación indiscriminada de toda manifestación porque, por cuanto dice el informe — y nosotros, desde luego, suscribimos esa afirmación—, eso puede suponer un elemento de presión sobre el ejercicio legítimo de un derecho.

Para concluir, el informe hace referencia a temas que siguen estando candentes, por desgracia arrastrados desde hace tiempo, como es todo lo que afecta a los internamientos psiquiátricos, como es la necesidad de hacer mucho más accesible el lenguaje administrativo y judicial para que los ciudadanos comprendan qué es lo que se les está diciendo. Y, desde luego, creo que entre todos los grupos parlamentarios, entre todos los poderes públicos deberíamos arropar el esfuerzo que está realizando la institución ante determinadas situaciones que no tienen admisibilidad en nuestro cuerpo normativo ni en el espíritu de nuestra Constitución. No se puede permitir que determinados colegios de abogados, amparándose en una falta de diligencia de la Administración en lo que concierne al pago de las cantidades devengadas por el turno de oficio, decidan suspender su asistencia letrada a los detenidos, porque eso es lo mismo que en función de unos intereses legítimos, profesionales, pero de índole particular, querer dejar sin efecto una garantía constitucional básica.

Termino haciendo una referencia a algo que se ha planteado hoy en el curso de este trámite, como ya lo fue, y muy especialmente, en el año anterior: la Ley de seguridad ciudadana. Yo alabo profundamente el ejercicio de elegancia personal y de elegancia institucional que ha tenido la señora Defensor del Pueblo al no hacer ningún tipo de valoración sobre esta cuestión. Pero mi Grupo está obligado a recordar, sin ir más allá de ello, en función de lo que han dicho otros Grupos, que en su momento esta cuestión suscitó no solamente un amplio debate en el conjunto de la sociedad española y de esta Cámara, sino un amplio debate también en el propio seno de la institución del Defensor del Pueblo. Y quiero recordar que en el momento en que se adoptó el criterio, por parte de la institución, de no presentar recurso de inconstitucionalidad ante dicha ley, la Adjunta primera del Defensor del Pueblo formuló un voto particular en desacuerdo en relación con ese criterio.

Señora Defensora, en otro orden de cosas, nosotros nos comprometemos ante la institución y ante esta

Comisión a estudiar las vías reglamentarias que permitan citar ante la Comisión, si es que cabe reglamentariamente, a todas aquellas autoridades administrativas que de un modo manifiesto han incurrido en una actitud de desobediencia al Defensor, para que expliquen ante esta Comisión el porqué de esa actitud. Igualmente, vamos a estudiar con profundidad el remedio a esa insuficiencia en la tipificación penal de la actitud de desobediencia al Defensor.

Nos unimos desde aquí al recordatorio a la figura del señor Rahola y nos felicitamos, igualmente, por los últimos nombramientos que completan la vertebración autonómica de las instituciones homólogas a la suya.

Coincidimos en el papel de magisterio que esta institución puede y debe realizar en el conjunto de la comunidad hispanoamericana, de cara a hacer más efectivo el camino de alguno de estos países hacia la vía de la democracia, la libertad y el respeto a los derechos humanos.

Evidentemente, como usted ha recordado, el gran reto de futuro de la institución es potenciar las posibilidades de la ley y contribuir también, desde luego, a la vertebración de ese espacio jurídico que Maastricht establece, a los efectos de que también la presencia del *ombudsman* en la Unión Europea sea una presencia de garantía para los derechos y las libertades.

Tenga usted por seguro, señora Defensora del Pueblo, que usted hoy ha convencido, y ha convencido no solamente por la brillantez y la pasión de su oratoria sino por algo mucho más importante: ha convencido porque usted y su equipo han sabido convencer con su trabajo durante estos meses.

Y retomando la frase con la que usted iniciaba su disertación, ha demostrado que, efectivamente, como recordaba el profesor Aranguren, las instituciones son para los hombres, no los hombres para las instituciones. La institución jurídica de la interinidad, a los efectos del trabajo de esta institución, a los efectos de la consideración de esta institución, durante estos ocho meses, en el ánimo de la sociedad española y, desde luego, de este Grupo Parlamentario no se ha notado.

Enhorabuena y muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Socialista tiene la palabra don Francisco Valls.

El señor **VALLS GARCIA**: Señor Presidente, señores comisionados, señora Defensora del Pueblo, permítame que me una a la bienvenida que todos los proepinantes le han dedicado, y permítame igualmente que inicie mi intervención con un recuerdo de gratitud a la labor que durante cinco años realizó al frente de la institución el señor Gil-Robles. En nombre de este Grupo creo que es de justicia, al igual que con anterioridad lo hicimos con la figura del profesor Ruiz-Giménez.

Cuando este fin de semana yo trataba de hilvanar unas notas sobre cuál debería ser mi intervención hoy

aquí, trataba de hacerlo con un poco de distanciamiento, y permítame que lo diga que me ha encantado que hayamos coincidido, voy a coincidir yo con usted, en bastantes de los puntos que usted ha tratado. Este distanciamiento yo me lo planteaba como jurista, como ciudadano, como parlamentario, y quería que fuera un distanciamiento de la reflexión, lejos de la vehemencia. Creo que de los temas que tocamos no se avanza más ni por ser vehemente ni por tirar piedras sobre el enemigo, con comillas. Esta Comisión está para colaborar con la institución, para aceptar la *datio* de cuentas de la institución, en definitiva, está para servir a los ciudadanos. Por tanto, desde ahí, lejos de toda vehemencia —repito—, mi reflexión sería que próximo a cumplirse 15 años de que este pueblo tuvo la suerte de votar en libertad una Constitución, de dotarse de unos derechos de los cuales había carecido con cierta vehemencia durante algún tiempo, el resultado de esta Constitución y el resultado de los 10 años de la institución del Defensor del Pueblo, digo, como jurista y como ciudadano —si se me permite distanciarme un momento de la labor de parlamentario—, es de satisfacción y es de orgullo, por lo menos, para todos aquellos que habíamos luchado y que habíamos explicado en clase estos derechos fundamentales de los cuales hoy creo, sinceramente, los españoles todos podemos sentirnos orgullosos.

Y centrándome en la institución, yo diría que ha arraigado. La institución del Defensor del Pueblo ha arraigado en el pueblo español y ha arraigado porque sólo podía arraigar una institución de este tipo en una sociedad democrática, sólida y estabilizada, ésa sería la condición *sine qua non*: pero la segunda ha sido porque ha tenido la confianza del pueblo que la institución en su conjunto se ha ganado, día a día, por su auctoritas. ¿Por qué se la ha ganado? ¿Por qué tiene esta confianza? Porque es una institución que funciona, a nuestro juicio, a pleno rendimiento, señora Retuerto —y permítame que lo diga—, aun en circunstancias como la actual en la que carece de su titular. Por tanto, reciba usted personalmente, el Adjunto señor Rovira y el resto del equipo que forman la institución la felicitación más sincera de nuestro Grupo. Tiene usted —como pedía al principio— nuestra confianza por su labor y por su trabajo. Pero esta confianza nuestra no sería suficiente —como decía antes— si no contara con la confianza del pueblo. Y esa confianza del pueblo, en primer lugar —debo decirlo—, se debe al celo con que la institución lleva a cabo su mandato constitucional y su mandato de la ley orgánica; y en segundo lugar —yo debo decirlo y lo han dicho otros compañeros miembros de la Comisión anteriormente—, por la respuesta que obtiene de las distintas administraciones, señora Retuerto. Porque yo no voy a hablar sólo de una Administración; yo voy a alabar a todas las administraciones, a la municipal, a la autonómica y a la que se denomina, bajo mi punto de vista con mal criterio, la estatal. Yo creo que es mejor

hablar de todas las administraciones porque creo que todos somos Estado.

No puedo referirme a la actualización del informe. Perdóneme. No he tenido la agilidad ni la rapidez de poder leerlo. He preferido estar atento a su intervención y a la del resto de los portavoces de la Comisión. Sin embargo, centrándome sólo en el informe que hemos conocido, voluminoso y detallado informe, yo diría, en primer lugar, que a nuestro Grupo no le preocupa el número de las actuaciones, no nos preocupa el número de las quejas; lo que nos interesa es la respuesta, porque para eso está la institución, porque esa respuesta va a contribuir a agudizar la confianza del ciudadano y porque esa respuesta sólo puede ser manifiesto de una sociedad democrática avanzada, de una sociedad libre, en definitiva, de una sociedad que es consciente de sus propios derechos y que hace que se los respeten. Por ello, que vea positivamente que la institución del Defensor del Pueblo pueda contribuir en grado importante a lo que los juristas podemos llamar, algunas veces, la solución del conflicto. Cuando existe un conflicto entre un ciudadano y una administración, está el Derecho y están aquellos que están al servicio del Derecho para conseguir eliminar el conflicto, lo que nos parece positivo. Y nos parece positivo porque, sin querer entrar en un análisis pormenorizado de todas las actuaciones, me voy a centrar en algo que me parece sumamente elocuente.

Nos dice el informe del Defensor del Pueblo que, en definitiva, ha habido 10.372 actuaciones. Pues bien, en primer lugar hay que destacar que casi 6.000 eran correctas; por tanto, las quejas carecían de fundamento, lo cual no quiere decir que esas quejas no debieran realizarse. Pero a mí me interesa muchísimo más que se hayan subsanado 3.844. Eso indica la respuesta a las peticiones del Defensor del Pueblo por parte de la Administración. Si tenemos un número de actuaciones correctas de la Administración de un poco más del 57 por ciento, para mí es mucho más importante que del resto de las actuaciones haya sido subsanado un 85,4 por ciento. Ahí creo que está el gran mérito de la institución. Inclusive, a mí me parece importantísimo que quizás en algunos Ministerios que han podido ser considerados por algún portavoz como más conflictivos haya obtenido el Defensor del Pueblo un total de 284 respuestas positivas y únicamente no subsanadas, dos. Me refiero en concreto a la labor del Ministerio del Interior. Por tanto, vemos que a la demanda del Defensor del Pueblo, celosa, rápida, ágil y eficaz, hay una respuesta positiva de la Administración en un alto número de casos.

Yo quería hacer este enfoque porque me parece, al oír a la señora Retuerto, que vamos a coincidir si intentamos desterrar que en el trámite en esta Comisión este informe pueda ser como una película de buenos y malos, como una película del oeste, donde queramos colocar a la Defensora del Pueblo en este caso, al Defensor del Pueblo cuando ha sido varón, como el sheriff que tiene que implantar la ley en una película del oeste. Yo creo que esta Comisión lo que debe de hacer es

examinar, velar porque la institución del Defensor del Pueblo —y ya he adelantado que lo ha hecho muy bien— cumple su mandato constitucional. Es decir, vela por la defensa de los derechos comprendidos en el Título I, supervisa la actividad de la Administración y da una rendición de cuentas a esta Cámara. Esto es lo que tiene que hacer y esto es lo que debe examinar, a nuestro juicio, esta Comisión, al recibir el informe de su Alto Comisionado para realizar funciones tan importantes como las que tiene otorgadas. Debo decirle que para nuestro Grupo el informe y la labor del equipo entero y de la Defensora del Pueblo a su cabeza cumplen suficientemente estas tres misiones; por ello que antes haya dado mi felicitación.

No voy a entrar a hacer un análisis pormenorizado de la infinidad de temas que se tocan. He querido hacer sólo un enfoque de ese cuadro esquemático que para mí es el que resalta más la labor del Defensor del Pueblo. Sí quería, para acabar, referirme a dos puntos, Uno, alabamos el contacto, y le pedimos que lo continúe haciendo con igual interés o más que hasta ahora, con ombudsmen extranjeros y con los Defensores del Pueblo de las distintas comunidades españolas. Creo que de ahí, como decía esta mañana a primera hora el Presidente del Consejo General del Poder Judicial, no van a obtener nada más que experiencias enriquecedoras, que, en definitiva, para lo que van a servir es para desarrollar mejor su alta misión: servir a los ciudadanos y hacer que se respeten los derechos de nuestro Título I. En segundo lugar, elogiamos toda la labor que me consta por el informe que he leído que están llevando a cabo de trasladar nuestra experiencia, no sólo legislativa sino de la labor diaria, a aquellos pueblos de Iberoamérica donde se está implantando la figura del Defensor del Pueblo.

Por tanto, señora Retuerto, miembros del equipo del Defensor del Pueblo, reciban nuestra gratitud por su informe y por su labor.

Muchas gracias, señor Presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Valls. Tiene la palabra la señora Retuerto.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Muchas gracias, señorías.

Estoy abrumada por la cantidad de notas que he ido tomando, por la cantidad de reflexiones que me han ido ustedes suscitando y porque no sé si sabré darles la respuesta adecuada a todas ellas. Lo que sí sé es que se ha establecido entre ustedes y la institución en este momento representada por mí ese vínculo, esa química especial que abre el diálogo. Hemos abierto un diálogo, y me da la impresión que en un diálogo más en puntos de coincidencia que en puntos de discrepancia, con lo cual creo que la institución ha cubierto el fin que tenía previsto.



El señor Mardones no está y, sin embargo, no sé, Presidente, si la costumbre parlamentaria es esperar a que él esté y contesto a los demás...

El señor **PRESIDENTE**: Puede usted hacerlo como prefiera, o puede no contestar si no está presente.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Puedo contestarle perfectamente. Esperaré entonces a contestarle en último lugar. Voy contestando a otros parlamentarios, porque me han preguntado las mismas cosas.

Señor Sanz Cebrián, no sabe cuánto agradezco sus palabras de estímulo, porque hemos coincidido en la primera frase, que es la relativa a la consolidación, consolidación además que se ve día a día con las figuras afines de las comunidades autónomas. Recientemente en el País Vasco hemos celebrado una reunión internacional europea de ombudsman propiciada por el Ararteko, que es la figura del *ombudsman* en el País Vasco, y ese espacio de interrelación, de búsqueda de un espacio jurídico común ha quedado allí reflejado. Esa relación con los comisionados afines llega a tal extremo que, dentro del marco de representación en el campo internacional al que ha hecho referencia el último ponente, la institución del Defensor del Pueblo —no del Estado, porque del Estado son todas las de todos los comisionados parlamentarios en nuestro marco de colaboración—, a la hora de elegir una vacante para el Instituto Europeo de Ombudsman, con sede en Innsbruck, del que era Vicepresidente el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, hemos estimado oportuno proponer la figura del Ararteko como Vicepresidente, dado que ese Instituto va a tener como principal objetivo de reflexión de los problemas de los «ombuds» regionales, para luego llegar a una coordinación con los nacionales. Es decir, que la preocupación o su sugerencia de seguir en la línea de actuaciones comunes es un objetivo nuestro también.

Usted preguntaba si tenemos algún objetivo y si nos son conocidos. No, señoría, el Defensor del Pueblo tiene los elementos materiales y personales suficientes, lo dijo el anterior titular y lo repito yo, aunque alguno de los miembros del equipo me mire con expresión traicionera, porque la verdad es que el trabajo nos come. Son muchas las actividades que tenemos. A lo largo de la intervención, aparte de contar las quejas que nos llegan, que tenemos que contestar lo mejor posible, aparte de la actividad, lo mismo, por ejemplo, en un tema de polizones, nos llaman de Valencia, que nos llaman de pronto de Melilla para que, por favor, si podemos ir, porque tienen un problema en la Cruz Roja; que nos llaman por un desembarco de unos polizones en Santander; en toda esa inmensa labor podíamos necesitar más personas, pero lo que tenemos es el absoluto convencimiento de que no podemos convertirnos en un superministerio, que lo que tenemos que hacer es funcionar con eficacia con nuestros propios mecanismos

y, sobre todo, hacer un autoanálisis de con qué instrumentos —y con eso contesto al señor Mardones también— y cómo podemos mejorar nuestro proceso de gestión. Eso es lo que he hecho yo en este período. Me he dado cuenta de que el sistema informático que teníamos diseñado no respondía a las necesidades modernas. No se puede vivir sin la informática. La informática es un instrumento, no es la base, pero es un instrumento para agilizar la función. Según la Ley de Parkinson, me parece que se llama así, hay unas curvas matemáticas según las cuales se dice que una vez llegados a un determinado límite, solamente se pueden introducir mayores factores de corrección y mayores factores de seguridad y de eficacia utilizando la informática. Nosotros teníamos hecho un diseño informativo adecuado a un determinado momento. Ahora nos hemos dado cuenta que necesitamos otro diseño diferente, pero no podemos responder nosotros mismos, y por eso hemos hecho un acuerdo con la Universidad Politécnica de Madrid, tal como lo tienen estas Cortes Generales, para que se convierta en entidad tutora y gestora de nuestras necesidades y nos hagan un diseño de cuáles son las exigencias, dónde están las carencias, qué protocolos tenemos que hacer para mejorar nuestras actuaciones. Es decir, no pedimos más.

En cuanto al tema presupuestario, el presupuesto que ha presentado el Defensor del Pueblo ha sido aceptado íntegramente por SS. SS. representados en las Mesas. No pedimos más, porque lo que pedimos lo pedimos razonadamente. Quizá lo que necesitamos, utilizando la misma expresión con la que ha empezado el señor Mardones, es algo metajurídico es decir, restablecer la relación, esa filosofía del diálogo entre el comisionante y su comisionado.

La Ley, sin embargo, sí es mejorable. En otras ocasiones se ha hablado de las posibilidades de mejora que ofrece la Ley. Posibilidades, en concreto —y contesto a algunas de las preguntas que se me han hecho— como la modificación o el estudio del artículo 17 de la Ley Orgánica, es decir, los instrumentos suspensivos. Según la Ley, el Defensor del Pueblo no puede intervenir cuando hay un procedimiento judicial en trámite, y sin embargo añade el artículo que si podrá hacer consideraciones generales. Hemos hecho una interpretación con el Presidente del Consejo General del Poder Judicial, con el que mantenemos un diálogo muy fluido, porque no nos basta —y con esto contesto al señor Mardones— la relación con el Ministerio Fiscal, que tiene una función fundamentalmente ceñida al proceso penal. A lo mejor en el contencioso-administrativo el Ministerio Fiscal pocas cosas puede hacer, y en la agilización de procedimientos es el Consejo General, es el Ministerio de Justicia, es esa doble actualidad por la que vamos trabajando. Hay otros *ombudsman*, el sueco por ejemplo, que sí tienen la posibilidad de entrar en la oficina judicial. Ustedes han dicho en distintas ocasiones que podía hablarse de esa posibilidad de que se pudieran estudiar, con el consenso

parlamentario —porque si hay alguna palabra básica de esta institución es «encuentro, «consenso»—, aquellas fórmulas que permitieran una mayor eficacia en la actuación de la institución en este tiempo, por ejemplo, con la modificación de los tiempos de tramitación. Quince días para que conteste la Administración es un plazo de tiempo insuficiente que nunca lo hemos aplicado de una manera tajante. A veces los expedientes, por ejemplo uno de declaración de ruina, tardan años; en la valoración de un justiprecio por un embalse que lleva mucho tiempo pendiente, o, por ejemplo, en la reversión de una finca injustamente expropiada, es largo el proceso, con los dictámenes consultivos, obligatorios, porque el Defensor del Pueblo no actúa desde la beneficencia; actúa bajo pautas estrictamente jurídicas, y esas pautas —y contesto también al señor Mardones— son las que cualquier jurista conoce: en primer lugar, la Constitución; en segundo lugar, el bloque de constitucionalidad; en tercer lugar, las normas que desarrollan los principios constitucionales; en cuarto lugar, los tratados internacionales suscritos por España; en quinto lugar, evidentemente con todo ello, la jurisprudencia; en último lugar, el profundo sentido común que adorna a una institución de estas características, que no es propio sólo del Defensor del Pueblo de España ni de esta Defensora en funciones ni de los anteriores Defensores del Pueblo.

Cuando se puso en marcha la institución se nos dio un marco jurídico cuyos perfiles había que rellenar, y se podrá decir de nosotros muchas cosas, pero no que ese marco jurídico no se haya rellenado día a día con prudencia, con sentido común, con sensatez. En esto coinciden todos los ombudsmen. Precisamente en el País Vasco, en Vitoria, sentado delante de mí estaba David Yardley, que es el comisionado parlamentario para temas municipales en Gran Bretaña —hay siete comisionados en Gran Bretaña, uno parlamentario general, otro de Escocia, y los de las regiones—, y hablando en mi malísimo inglés me comentaba si tenía que ser jurista el próximo Defensor del Pueblo —no el de España, en general—, cuáles serían las características de idoneidad, y al final, con una auténtica sarna sajona, me dijo: lo único que tiene que tener es «common sense», sentido común. Yo coincidí en esto.

Por ello, las objeciones son las que hemos hecho otras veces a lo largo de estos cinco años: ir desarrollando las potencialidades que se pueden extraer de nuestra propia Ley. Para eso hay un magnífico estudio realizado en la Carlos III con el Defensor del Pueblo el año pasado —creo que el libro lo tienen SS. SS., y si no lo tienen, creo que se lo podremos hacer llegar a todos— que ofrece unas vías o

caminos, porque el estudio se hizo sobre diez años de la vida de la institución, un análisis por eminentes juristas sobre todas las potencialidades que ofrece el desarrollo de la Ley y el reglamento.

Don Jordi Casas, *nosaltres som nosaltres* sin que esto sea ninguna preferencia, pero evidentemente la Mediterránea une mucho, la Mediterránea desde un apellido castellano, como es Retuerto, de origen vasco, pero hemos estado muchas veces juntos en reuniones, ha oído muchas veces las posturas del Defensor del Pueblo. Me alegro de que también coincidamos en esa idea práctica, el «seny», que tiene que tener el Defensor del Pueblo, en la idea de colaboración y en que daremos un paso más. Quedan abiertas, de cara al futuro, para el próximo Defensor del Pueblo, esas puertas que usted ofrece.

Preguntaba si tiene puntos negros el Defensor del Pueblo. Es el inmenso trabajo de convencer a las administraciones para que contesten. Por eso no es el delito de desobediencia, no se trata de una facultad punitiva más. En términos estrictamente jurídicos quería decirle —y también contesto al señor Mardones— que los artículos 369 y 370 del Código Penal —conocemos el Código Penal— hablan de la denegación de cooperación al auxilio de la Administración, pero el artículo 24 que habla de la desobediencia al Defensor del Pueblo no hace una remisión en blanco, hay que hacer una interpretación integrada, pero la misma hay que entenderla a la luz de los principios de la potestad sancionadora. Es demasiado vago, es demasiado ambiguo. No es lo mismo no contestar que una actitud hostil y entorpecedora o la falta de colaboración que hay que definir. Para eso no hay que escandalizarse ni asustarse —y contesto también con eso al señor Mardones—, porque en el anteproyecto del Código Penal anterior sí venía tipificado, creo recordar, el delito de desobediencia al Defensor del Pueblo. Por tanto, si en un anteproyecto del Código Penal, que ya había pasado fase de Ponencia, no supuso ningún escándalo la tipificación del delito, con todas las garantías que eso ofrece, el Defensor del Pueblo en este momento reitera al Gobierno que cuando presente de nuevo el proyecto vuelva a considerar la posibilidad de incorporar esa figura.

Pero por encima de todo el Defensor del Pueblo no vence, sino que convence. Ese es el último instrumento que tiene que tener el Defensor del Pueblo, enviar al Ministerio Fiscal por un caso flagrante de desobediencia. El Defensor del Pueblo lo que hace es molestar insistentemente, tenazmente, insistir, y cuando aparezca una contestación verdaderamente impertinente presentarse en la sede a buscar la contestación y a que se la den y molestar a quien le ha dado la contestación presentándose en los medios de comunicación de la comunidad autónoma de que se trate para decir: «No es esto» y para conseguir que el presidente de la comunidad asuma voluntariamente la resolución de ese problema. La persuasión se alcanza de muchas maneras, se alcanza por unos dictámenes jurídicos impecables. ¿Cuántas veces hemos visto recogida una recomendación del Defensor del Pueblo en la jurisprudencia de una Sala del Tribunal Supremo? La hemos visto, y si tuviéramos tiempo se lo indicaría. ¿Cuántas veces hemos visto recogido el

criterio, que no jurisprudencia, del Tribunal Supremo en normativa? Claro que se ha visto. Por ejemplo, ahora mismo en el proceso de asignación de destinos en el tema militar, las cinco grandes recomendaciones del Defensor del Pueblo se han visto incluidas porque estaban bien hechas, bien trabajadas y bien fundamentadas; ha habido que discutir las y que modificar preceptos.

En lo del ánimo de colaboración me quiero referir —y con eso ya me anticipo a algo que ha apuntado usted, don Francisco Valls— al tema de la colaboración de las administraciones. No vengo aquí a contar lo malas que son las administraciones, el Defensor, no yo en definitiva. El próximo Defensor del Pueblo probablemente tendrá el criterio de hacer esa lista negra de administraciones morosas, entorpecedoras, como se llaman en Europa. Todavía salen cuatro pequeñas comunidades, cuatro pequeños ayuntamientos, cuatro pedanías, lo que no es normal. Sin embargo, el gran ayuntamiento que tiene un equipo de letrados profundo e importante ha contestado formalmente pero no en el fondo, y ha contestado como se contesta cualquier cosa. Hay que ir al expediente, y eso es lo que hace el Defensor del Pueblo. En este campo quiero felicitar, señor Valls —no me duelen prendas, en absoluto—, al Ministerio del Interior. Concretamente, la Dirección General de Tráfico es un organismo modélico a la hora de contestar al Defensor del Pueblo, y gracias al Secretario de Estado para la Seguridad, señor Vera, se consiguió que una situación que hubiera podido ser pasada al Ministerio Fiscal, porque una comisaría de policía se negaba a entregar unos documentos, gracias a la intervención personal del Secretario de Estado, repito, se desbloquea. El Ministerio del Interior nos da la razón, entre otras cosas, porque el diálogo con él es muy fluido. Cuando hay que decirle: «No es esto», se dice, pero se le dice sin acritud, con argumentos, razonada, razonablemente, y en ese aspecto yo le voy a contar alguna pequeña anécdota. A lo mejor, quizá, las mujeres contamos las anécdotas, pero no olvidamos las categorías. Yo me acuerdo que, al principio, siendo Adjunta Segunda, en una sanción de un Delegado de Gobierno que había echado de unas viviendas de protección oficial a alguien por decir que no las ocupaba, me costó conseguir la revocación de ese expediente exactamente tres años, porque había sido una actuación sin procedimiento. Me acuerdo que a los tres años ese Delegado de Gobierno ya no estaba abajo, en Melilla, estaba más arriba, y un día, de pronto, los servicios de seguridad me dicen: «Viene a ver a la Adjunta el Delegado de Gobierno de tal Comunidad.» Cuando abre la puerta me dice: «Quería conocerla para decirle que tenía razón, porque en realidad, usted ha actuado con un tesón que yo no me esperaba. En realidad, la institución del Defensor del Pueblo —esto ya no me lo dijo refiriéndose a mí— ha actuado como un perro de presa.» La tenacidad es la característica de las actuaciones y, por eso, ni con este Ministerio ni con ningún otro. El Defensor del Pueblo se entiende con argumentos, no

vence, sino que convence, y cuando los argumentos son buenos, convencemos.

Vamos a ver, si sigo a este ritmo, no voy a terminar nunca; o sea, que voy a intentar ir más deprisa.

Al señor Pedro Antonio Ríos. Me ha llamado usted joven optimista. ¡Dios mío! Es lo más agradable que me han dicho hace mucho tiempo. Lo de optimista es verdad, pero soy una optimista realista. Cuesta mucho no ser realista cuando se llevan once años en la institución, pero no estamos anestesiados frente a las injusticias, porque vemos los resultados de nuestras actuaciones. Coincido con usted en que la institución es constitucionalmente madura.

Habla usted del tema de información, Es necesario formalizar todavía, mejorar los instrumentos de información. El ciudadano no quiere ir a buscar la información, quiere que se la dé la Administración. Esta es una sugerencia que apunto para ver cómo se hacen las hojas de reclamación y si son inteligibles. Algún comisionado parlamentario autonómico lo ha hecho. La coordinación con los comisionados parlamentarios autonómicos funciona muy bien. Es perfectible como todo, como nuestra propia actuación, pero le voy a poner un ejemplo: el embargo por multas, por sanciones de los ayuntamientos. En una actuación con el Síndic de Greuges, de embargo por multas global que se produjo en el ayuntamiento de Barcelona, el Síndic de Greuges estimó que el procedimiento generalizado no se había adecuado en las notificaciones a las garantías del procedimiento, y eso lo investigó él, pero había una segunda parte, que no tuvo en cuenta que había cantidades inembargables. Concretamente las pensiones son inembargables hasta un determinado límite, y en eso no podía intervenir el Síndic de Greuges. Transmitió la queja al Defensor del Pueblo y nos hemos dirigido a la Agencia Estatal de Administración Tributaria para que fije unos criterios claros al respecto. Eso es coordinación.

No podemos tener delegados territoriales. La coordinación la hacemos con los siete comisionados parlamentarios autonómicos y nos movemos, y nos hemos reunido en un gran número de ayuntamientos porque estamos haciendo una investigación pequeña sobre municipios menores de 2.500 habitantes. Hemos llegado a una junta de vecinos —aquí hay algunos de los asesores— donde estaban —el pueblo era una pequeña pedanía— reunidos cinco o diez personas y la primera pregunta fue: «¿Pero de verdad es el Defensor del Pueblo?» Y su respuesta a nuestra pregunta de qué problemas tenían era: «Que venga gente, porque desde hace 25 años no viene nadie aquí.» O sea, tenemos contacto con la vida real. Me he desplazado a todas partes, he ido a ver minas. Es decir, delegados territoriales los tiene, por ejemplo, el *mediateur* francés, pero para el *mediateur* francés el delegado territorial es una limitación, no una facilidad. El ciudadano de a pie no puede dirigirse directamente al *mediateur* francés. Tiene que ir vía delegado territorial y vía un diputado. ¡Si nuestra ley es muchísimo más generosa que todo lo

demás! Yo creo que, en colaboración con los comisionados autonómicos, en colaboración con la Comisión de peticiones de los parlamentos, con los parlamentos autonómicos, podemos articular esos pasos. Eso es lo que yo decía: la nueva cultura del Defensor del Pueblo, sacar más potencialidades a lo que hay, y con eso sigo contestando al señor Mardones.

Usted me ha dicho más cosas: rapidez y eficacia, los tiempos medios de la queja. Yo le puedo contestar sobre los tiempos medios de tramitación de expediente. En abril del año pasado, para escritos de no admisión teníamos un tiempo medio de 82 días; en este momento lo tenemos en tres, es decir, hemos reducido tiempos en escritos de no admisión en un menos 64, si no me equivoco. Eso ¿qué ha implicado? Que tengamos muchos menos escritos de gente preguntándonos: «¿Qué es lo que pasa?», escritos que llamamos complementarios. Lo que no le puedo decir es cuánto tarda en conseguirse un resultado satisfactorio o, por lo menos, adecuado; depende de la rapidez con que nos conteste la Administración. Ese es el problema. Si se nos contesta rápidamente, rápidamente contestamos nosotros, hacemos la réplica y dúplica. Lo que sí hay es una cosa importante en lo que usted ha señalado y es que de todas las fases tiene que estar informado el quejoso, y ese sí que es un dato, que mediante la mejora informática que nosotros vamos a hacer, daremos cuenta al querulante o al quejoso de: esto pasa porque no nos contestan, e incrementaremos nuestras posibilidades de investigación.

Me ha hablado usted de la Ley de Seguridad Ciudadana, Yo había pretendido —es cierto— no entrar en un debate que fue, evidentemente, difícil en su momento, pero no tan difícil ni tan dramático como se piensa. Fue un debate en derecho; fue un debate difícil porque fue un debate complicado jurídicamente hablando, porque yo mantenía una opinión discrepante, como se ha recordado aquí. Mantuve como Adjunta Primera una opinión discrepante y la mantuve en la sede donde la podía mantener, primero, en enero, en la Junta de Coordinación, donde le dije al Defensor del Pueblo que creía que había cometido un error en un determinado momento, pero se lo dije en Junta de Coordinación y no dije absolutamente nada más hasta la última Junta de Coordinación, cuando se presenta el recurso de inconstitucionalidad, donde, en perfecto uso y en el ejercicio de mis facultades, de las facultades que a los adjuntos les competen según el Reglamento y como los adjuntos entiendo y siempre he entendido que no son complementos circunstanciales de modo sino órganos con relevancia institucional, le presenté 62 páginas de argumentos que, mire qué casualidad, coinciden exactamente con los de la doctrina del Tribunal Constitucional. Yo me alegro con eso, profundamente. No lo he considerado una victoria, ni muchísimo menos. He considerado que cumplía el papel que constitucionalmente tenía establecido, y punto, ya está; como entiendo que en el futuro de los Defensores del Pueblo, de los que me sucedan, los adjuntos se tienen que

normalizar, que desautomatizar. El señor Gil-Robles y yo fuimos, somos y hemos seguido siendo unos amigos impecables. No tiene nada que ver una cosa con la otra.

Me preguntaba el señor Mardones, que tampoco está aquí: ¿es incongruencia de la institución? No. El Defensor del Pueblo es una institución unipersonal, adopta sus criterios según su leal saber y entender y los ajusta a Derecho, y hubo una resolución motivada, con unos criterios interpretativos con los que yo, como Adjunta Primera, pública y notoriamente no coincidí, porque entendí que la interpretación que se estaba haciendo era reduccionista y el criterio que yo estaba manteniendo era un criterio pro libertate y un criterio pro fide en base a la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, que, por cierto, es uno de los fundamentos de la sentencia. Pero eso no significa nada. Es más, al señor Mardones le contesto que si quiere saber los argumentos, no hay ninguna contradicción. Buscando la página correspondiente que acabo de señalar en el informe parlamentario se comunicó —no decimos quién acudió al Defensor del Pueblo porque hay una reserva de confidencialidad—; se puso en la página correspondiente del informe parlamentario, es decir, en la página 957 del informe que hizo la institución, del documentado informe en Derecho que hizo la institución también, erróneo desde mi punto de vista, pero así es desde el momento en que los hechos me han dado la razón; se puso en el informe, se dio cuenta a las personas recurrentes y nada más; acatar la sentencia y nada más.

En cuanto a reclamaciones que se han producido fuera del Derecho comunitario, S. S. acaba de hacerme la pregunta que más me puede gustar, porque como experta que soy en Derecho comunitario siempre me he encargado de esos temas en la Oficina del Defensor del Pueblo. En relación con ello hay dos aspectos. Primero, el Derecho comunitario en cuanto a las relaciones institucionales, es decir, la institucionalización de la figura del próximo Defensor del Pueblo europeo prevista en el artículo 138, e), del Tratado de Maastricht y, segundo, la implementación de normas y directivas comunitarias, es decir, la transposición de directivas comunitarias al ordenamiento interno y la medida en que el Defensor del Pueblo está siguiendo estos criterios.

Señoría, el mes pasado, en Luxemburgo, presenté una ponencia a las Comunidades Europeas en este mismo sentido. Para no cansar a SS. SS. puedo enviarle una copia, pero debo comunicarle que es la práctica habitual de la institución. La implementación del Derecho comunitario se está aplicando —y tenemos constancia de ello— en el ámbito de la seguridad social, sanidad, protección a los consumidores, protección del medio ambiente, derecho a la información medioambiental, cuestiones relativas a la libertad de circulación y establecimiento, y no sólo a la obtención de la tarjeta de residente comunitario, sino también a la expedición de títulos académicos y universitarios.

Hemos manejado el reglamento CEE 2.615/79; hemos barajado también el reglamento CEE en

Seguridad Social 1.408/71, y en la protección de los consumidores seguimos con indudable interés la Directiva 93/13 CEE, del Consejo de 5 de abril, en cuanto a la posición de la multipropiedad, Hemos manejado, asimismo, en materia de medio ambiente, la Directiva 90/313 de la CEE,

sobre medidas de impacto medioambiental y su implementación; hemos seguido el caso Miqueletti de doble nacionalidad, por el que se planteó una cuestión prejudicial, en virtud del artículo 177, al Tribunal de Luxemburgo, con una sentencia muy controvertida, pero importante, porque se trataba de un ciudadano ítalo-argentino que pretendía residir en España ejerciendo el título de odontólogo, la delegación del Gobierno interpretó que la nacionalidad emergente era la última — la argentina— y el Tribunal de Luxemburgo ha estimado que prevalece la ciudadanía comunitaria por encima de ello.

Respecto al tema de los estudios, hemos aplicado las consiguientes directivas, así como la obligatoriedad del Reglamento CEE 2.194/91, relativo al período transitorio aplicable a la libre circulación, En cuanto al tema relativo a especialidades médicas —que figura en el informe— hemos seguido la Directiva 75/362, del Consejo de las Comunidades Europeas, que está completada por la Directiva 81 / 157 CEE, que regula el reconocimiento mutuo de diplomas. En este sentido, la Comisión ha advertido a España del retraso en la transposición de dichas directivas. Concretamente, sobre el artículo 8 de la Directiva 75/362, del Consejo de las Comunidades, hemos hecho una recomendación en el sentido de reconocer, en determinadas condiciones, programas formativos realizados en países de la Comunidad Europea como parte de la formación necesaria para autorizar el ejercicio —leo textualmente— de la profesión en España en calidad de médicos especialistas de medicina general y comunitaria.

Referente a las relaciones del Defensor del Pueblo español con el Defensor del Pueblo europeo, van a ser facilísimas, creo que no habrá ningún problema, porque todos los ombudsman europeos —los 14 europeos y los 9 comunitarios— nos hemos reunido en Helsinki, y el Defensor del Pueblo de España, por mí representado, ha sido ponente en estas reuniones. Todas las figuras hemos apoyado la creación de un espacio jurídico común europeo en la defensa de los derechos fundamentales y en el control ordinario de las administraciones públicas. El estatuto del Defensor del Pueblo europeo del Tratado de Maastricht, que está en este momento en debate por la Comisión de Asuntos Institucionales del Parlamento Europeo, reproduce prácticamente el diseño del Defensor del Pueblo de España, con las limitaciones de no poder ir al Tribunal de Justicia. Y, ¿cómo se harán esas relaciones? Desde el principio de subsidiariedad, creo yo. Y, desde el principio del sentido común, el control del Defensor del Pueblo se ceñirá a los órganos centrales de la Administración comunitaria, porque la aplicación del

Derecho comunitario la está haciendo el Defensor del Pueblo de España, No puede haber una superposición de administraciones, incluso los defensores autonómicos actuarán en algunas directivas de medio ambiente que hayan sido transferidas sus competencias a las comunidades autónomas, Por tanto, no va a haber problemas en ese sentido.

A los señores Bados y Gil Lázaro les agradezco sus palabras, porque han ido resumiendo punto por punto los hitos que esta institución ha presentado en la Cámara.

Pero es verdad que algunas cosas quiero señalarle. En cuanto a la zona internacional del aeropuerto de Barajas, hemos recibido una contestación del Ministerio del Interior en la que se reconoce la posibilidad de un control judicial desde el momento —y ésa es la actualización, entre otras cosas, que ustedes tienen delante— en que hay jueces que admiten la presentación de un «habeas corpus». Quiero recordarles que el único «habeas corpus» que ha interpuesto el Defensor del Pueblo fue en el caso de un militar iraní que iba a ser devuelto a Turquía y no había las garantías suficientes — con la aplicación de los Tratados— para que no peligrara gravemente su vida. No funcionó el principio de la zona internacional del aeropuerto de Barajas e interpusimos el «habeas corpus» sin ningún problema.

A sus restantes preguntas creo que le he contestado. Coincido en el tema relativo al desarrollo de la Ley 4/1992. Y sobre la protección del menor, hay un alto consenso y una baja intensidad en dicha protección. La Ley de protección del menor fue una Ley avanzada e importante, recogía unas recomendaciones del Defensor del Pueblo realizadas en un informe especial sobre menores, pero no es una Ley punitiva, es una Ley rehabilitadora, es una Ley que necesita desarrollo mediante instrumentos técnicos, y eso cuesta dinero, y la Administración tiene que darse cuenta de ello.

En cuanto al internamiento en los psiquiátricos, el Insero ha dictado una instrucción recogiendo los requisitos que marca el artículo 211 del Código Civil.

No he mencionado un tema que sé que preocupa a S. S., me refiero a las prisiones. No he aludido a ellas por falta de tiempo, de igual forma que me he dejado en el tintero otras cuestiones. Pero aunque no eran todos los que estaban, sí estaban todos los que son; todo lo que he contado está entre este informe y el complementario. Es verdad que en las prisiones subsiste el problema de la masificación penitenciaria, pero se están abriendo nuevas prisiones, porque la masificación anula el principio fundamental de la Constitución: la reinserción; por tanto, hay nuevas cárceles. Pero el problema no es solamente de insuficiencia, tiene que haber jueces de vigilancia penitenciaria, y se ha aceptado una recomendación por parte del Ministerio de Justicia para que esos jueces de vigilancia penitenciaria tengan una ayuda técnica externa a las juntas interiores de observación de las propias cárceles; por eso hemos detectado avances en higiene, en alimentos y sanidad, y observamos que se está realizando un esfuerzo permanente, aunque no se ha notado tanto

por parte de la institución en las 45 investigaciones realizadas con anterioridad en el tiempo en cuestiones tales como actividades culturales, trabajo y ocio.

Paso a contestar a don Francisco Valls. Respecto a la mención del señor Gil Robles, le diré, señoría, que las personas pasan en el tiempo, pero los amigos no pasan nunca; las instituciones pueden pasar también. El señor Gil Robles y yo hemos podido tener algunas discrepancias que no vienen al caso, pero la amistad permanece siempre.

En cuanto al distanciamiento, usted decía que no hay distanciamiento con la sociedad española, y es verdad. Hemos realizado una encuesta en el mes de marzo, a través de Metra Seis, en la que queda reflejado que nueve de cada diez personas han oído hablar de la institución del Defensor del Pueblo y la conocen; confían en la misma un 90,2 por ciento; la consideran poco o nada necesaria un 6,4, y dependiendo de su utilidad un 3,3 por ciento; sin embargo, cuando llegamos a la pregunta ¿sabe usted para qué sirve el Defensor del Pueblo? las cifras caen en picado. Por eso hablaba yo de la cultura de la reclamación y por eso decía que sería necesario enseñar qué es el Defensor del Pueblo; aunque no sé cómo habrá que articular esa cultura del Defensor del Pueblo, entre otras cosas porque las culturas no se imponen, sino que se impregnan, y ello se hace poco a poco. Las quejas que recibimos cada vez están mejor fundamentadas, pero lo que no podemos hacer nosotros es admitir todas, porque sería pura demagogia, sería crear unas expectativas que la institución no puede cumplir.

Por tanto, yo creo que el tiempo, las relaciones internacionales, la búsqueda de ese espacio común y el intercambio de experiencias con otros instrumentos de reclamación (el Consejo General del Poder Judicial, los jueces y fiscales) contribuirán, poco a poco, al asentamiento de la institución y a un mejor conocimiento de la misma.

La institución, de verdad, señor Valls, ha arraigado, y lo ha hecho porque el Defensor del Pueblo es el indicativo de una democracia avanzada, coincido en ello con usted, así como también coincido en que no es una institución en declive. Tan es así que en Europa se ha creado el Defensor del Pueblo europeo, y Naciones Unidas está pensando en crear una figura especial para la defensa de los derechos humanos. No es, por tanto, una institución en declive, sino que es un instrumento más de consolidación de las garantías; es una magistratura de persuasión y no es cuestión de más competencias, ya que de nada serviría que de pronto se le diese muchísimas más de esas competencias si la gente no supiera exactamente para qué puede dirigirse al Defensor del Pueblo; también he de decir que funcionamos a pleno rendimiento.

Comprendo que no le preocupe el número de actuaciones —en eso coincidimos también—, ya que lo que importa no es el número de quejas, sino lo que éstas significan, y sobre todo que sirvan para solventar algún conflicto. Se han subsanado 3.844 reclamaciones, lo cual

es muy importante; es un análisis de eficacia y resultados.

Señoría, no tenemos ministerios conflictivos, se les puede convencer a todos, solamente hace falta tenacidad. Y, desde luego, lo último que yo me veo es convertida en un «sheriff»; no, en absoluto. A mí de verdad lo que me gustaría ser es Mariana Pineda, sin que me fusilasen. ¿Sabe por qué? Por ese maravilloso lema que tuvo: libertad, igualdad, ley. En ese lema coincidimos todos.

Referente a la búsqueda del espacio común, claro que vamos a insistir en ello. En ese sentido he de decirles que el Adjunto segundo ha estado en Uruguay, donde se está pensando en la creación de la figura del Defensor del Pueblo, al igual que en Paraguay (en Argentina ya ha sido creado), cuyo punto de referencia es el Defensor del Pueblo español, porque incluso en democracias emergentes el Defensor del Pueblo sirve como figura de estabilidad y de consolidación; por ejemplo, en Guatemala, su presidente, Ramiro de León y Carpio, fue el anterior defensor de los derechos humanos. Hay capítulos latinoamericanos (yo fui invitada por el Capítulo boliviano) que están en la idea de propiciar la consolidación de esta figura; con ellos tenemos firmados ya dos convenios (el próximo Congreso Internacional de ombudsman se va a celebrar en Argentina en el año 1996, según acuerdo adoptado en Australia hace escasamente 15 días), así como también con el Defensor del Pueblo europeo, porque, como he explicado ya, por encima de todo los defensores del pueblo no defienden competencias, sino que lo que defienden es algo en lo que todos coincidimos, que es en defender los principios.

Señor Mardones, como veo que vuelve usted a la sala quería decirle que ya le he contestado.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Retuerto. (El señor Mardones Sevilla pide la palabra.)

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

El señor **MARDONES SEVILLA**: Señor Presidente, quería ofrecer mis disculpas a la señora Defensora, ya que, al haber sido citado por el Presidente de la Cámara para una reunión urgente de la Junta de Portavoces, de donde acabo de salir en estos momentos, no he podido estar presente cuando se ha producido su contestación a mis preguntas. Le pido disculpas por ello y le manifiesto que, con muchísimo gusto, leeré su respuesta en el «Diario de Sesiones»; lo que quiero es que quede constancia de que no ha sido descortesía, sino razones mayores de la Cámara.

El señor **PRESIDENTE**: La señora Retuerto tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Señor Mardones, no lo he entendido nunca como una falta de cortesía, sino

como una consecuencia de las múltiples obligaciones que tiene usted que cumplir.

Creo haber contestado a todas sus preguntas, pero, si quiere, como ha planteado temas de gran envergadura, quedo a su disposición para responderle una a una a todas las cuestiones que ha planteado.

El señor **MARDONES SEVILLA**: Me acojo a su benevolencia y se lo agradezco muy de veras.

El señor **PRESIDENTE**: En estos momentos son las dos menos diez. Si algún miembro de la Comisión quiere plantear, de acuerdo con la resolución de la mesa sobre el funcionamiento de la Comisión, alguna pregunta, deberá hacerlo —como dice textualmente el citado acuerdo— escuetamente y con una intención de aclaración, no en el sentido de volver a plantear las opiniones de un grupo parlamentario sobre la intervención de la señora Defensora del Pueblo, y ello por un tiempo máximo de tres minutos. (Pausa.)

Tiene la palabra el señor Gil Lázaro.

El señor **GIL LAZARO**: Como en la justísima reconvencción que acaba de hacer el señor Presidente me miraba insistentemente, yo le prometo que voy a plantear en sentido estricto la cuestión y en sus términos puros. Evidentemente, habría muchas cuestiones que podrían surgir sobre el informe del Defensor del Pueblo, pero en atención a la situación horaria vamos a plantear exclusivamente una.

Queremos saber qué valoración le merece —naturalmente a la institución del Defensor del Pueblo, puesto que no se trata de valoraciones personales— la actuación del Delegado del Gobierno en la Comunidad Valenciana en el caso de los diez menores marroquíes hallados como pasajeros clandestinos a bordo del buque «Eva del Mar».

El señor **PRESIDENTE**: Tiene la palabra la señora Amador.

La señora **AMADOR GUILLEN**: Señora Defensora, ¿considera usted que el predominio práctico que se viene dando a la valoración de los servicios prestados por funcionarios interinos respeta el principio constitucional de igualdad en el acceso de todos los demás ciudadanos a la Función Pública?

El señor **PRESIDENTE**: Tiene la palabra el señor Valls.

El señor **VALLS GARCIA**: Señora Defensora, dos preguntas muy puntuales. Primero, cuál sería, a su juicio, la evolución que están sufriendo en nuestro país algunos ataques que consideramos gravísimos contra la imagen de los menores. Segundo, puesto que Otros años se ha tratado también este tema, nos gustaría saber qué opinión le merece a la institución la entrada en vigor de la nueva Ley de Seguridad Privada.

El señor **PRESIDENTE**: Señora Retuerto, puede contestar a las preguntas formuladas.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): ¿Con la misma brevedad?

El señor **PRESIDENTE**: Con el tiempo que necesite, señora Defensora.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Señor Gil Lázaro, he de decirle que el caso de los diez polizones marroquíes que llegaron a Valencia, aunque posteriormente desembarcaron en Barcelona, mereció una admonición en los términos que la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo establece. Nos dirigimos al Ministro del Interior y le pedimos que abriera una investigación para saber por qué el Delegado del Gobierno en aquel momento no pidió la intervención del Ministerio Fiscal, al que correspondía el control y tutela de esos menores.

Además, no utilizó la diligencia debida, desde nuestro punto de vista, para enterarse de cuáles eran las circunstancias que concurrían en aquel supuesto concreto. Nosotros empezamos esas actuaciones en Barcelona, y fueron absolutamente distintas a las que seguimos en Valencia. Las garantías que establece nuestro ordenamiento constitucional en relación con la protección a los menores se cumplieron en Barcelona; no se cumplieron en Valencia. Sobre este punto pedimos una intervención para que se abrieran unas diligencias, y el Ministerio del Interior contestó inmediatamente diciendo que lo aceptaba.

Señora Amador, el problema de los funcionarios interinos es recurrente en el Defensor del Pueblo. Y es un tema recurrente porque han venido las dos partes que pueden estar implicadas en la misma cuestión. Me pregunta si vulnera el principio de igualdad. Me remito a las páginas del informe parlamentario, ya que teniendo en cuenta que hay diversas cuestiones judiciales pendientes, sería una imprudencia por parte del Defensor ir más allá de lo que dice dicho informe y pronunciarse en los términos estrictos de igualdad, constitucionalidad o inconstitucionalidad de este caso concreto de los interinos. Lamento no poder ser más explícita en mi respuesta.

Respecto a la imagen de los menores, señor Valls, he de decir que es preocupante. En el informe parlamentario que presentamos, la primera actuación que hicimos referente al derecho a la intimidad del menor fue con Radiotelevisión Española, donde apareció la imagen de una niña de quince años presuntamente embarazada, imagen que vio todo el mundo, y que la perseguirá toda su vida. Es más, después aparecieron otras imágenes de un niño, presuntamente delincuente, con identificación de nombre y apellidos, y parecía que la sociedad admiraba a ese menor, por lo que en lugar de tener una conducta adecuada para lo que debiera realizar, la presión de

determinados momentos era tal que cada vez aparecían más imágenes de ese niño y adquirirían un mayor impacto sus declaraciones.

En aquel momento valoramos y ponderamos muy detenidamente la libertad de expresión contenida en la Constitución, con el derecho a la protección del menor, que también está recogido en la Constitución. Por tanto, hay dos intereses constitucionales en juego, y entre esos dos intereses constitucionales en juego no hay nunca un derecho constitucional absoluto. En este caso, además, de acuerdo con la Convención de los Derechos del Niño ratificada por España en 1990, el derecho a la imagen del menor tiene que tener lo que hemos llamado una protección duplicada. Es más, la Ley Orgánica 1/1985, de protección del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, exige, cuando no sean actos delictivos, el consentimiento expreso de los padres o tutores y, en su caso, el del Ministerio fiscal. En ese sentido nos hemos dirigido a dicho Ministerio fiscal, que ha dado una respuesta rápida, mediante una instrucción, para que cuando se tenga conocimiento de posibles actuaciones de menores con un amplio eco divulgativo, actúe dicho Ministerio fiscal según las competencias que el artículo 3 le concede.

En cuanto a la Ley de Seguridad Privada, tengo que decir que es absolutamente positiva; viene a remediar un vacío que existía. En el apartado relativo a los malos tratos, recogido en el artículo 15 de la Constitución, un gran número de estos malos tratos se comete por agentes jurados, guardas con distinta calificación, que venían prestando servicios de seguridad. Dicha Ley de Seguridad Privada ha venido a rellenar este vacío y a determinar las responsabilidades y qué es lo que no pueden hacer.

El señor **PRESIDENTE**: Con esto hemos llegado al final de la sesión. Una vez más damos las gracias a la señora Defensora del Pueblo. Hemos seguido con un extraordinario interés todas sus intervenciones y todas sus réplicas, y, sin más, levantamos la sesión.

Buenas tardes.

**Era la una y cincuenta y cinco minutos de la tarde.**



**Senado. Sesión plenaria de 1 de diciembre de 1993.  
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo  
correspondiente a 1992.**

(D. S. Senado. y Leg., núm. 14)

— INFORME ANUAL A LAS CORTES GENERALES REMITIDO POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO, CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 1992.

El señor PRESIDENTE: Tal como convinimos en la Junta de Portavoces, vamos a pasar al punto noveno del orden del día, Informe anual a las Cortes Generales remitido por el Defensor del pueblo, correspondiente a la gestión realizada durante el año 1992. Este informe se publicó en el «Boletín Oficial de las Cortes Generales» Sección Cortes Generales, Serie A, número 1, de fecha 5 de julio de 1993.

Como saben sus señorías, una vez efectuada la exposición del Defensor del Pueblo habrá un turno para los grupos parlamentarios de 15 minutos por el orden de intervención habitual.

La señora Defensora del Pueblo en funciones tiene la palabra.

La señora DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES (Retuerto Buades): Señor Presidente, señorías, en esta primera comparecencia de esta Defensora del Pueblo en funciones en esta Cámara, que ha tenido siempre una especial deferencia hacia la institución del Defensor del Pueblo, quisiera introducir en mis palabras ese suplemento de alma que fuera más allá de lo que es una simple dación de cuentas, una relación de lo que es y de lo que ha significado la actuación del Defensor del Pueblo no sólo en la gestión a la que se compromete el Informe que ahora voy a

presentar y a defender, sino lo que es y representa el Defensor del Pueblo en el entramado constitucional de nuestro país.

Digo que este acto supone la actuación más importante a lo largo del año en la vida de la institución porque viene a actualizar la relación de confianza que existe entre el Comisionado y su alto comisionante. Supone, además, un ejercicio de evaluación y de reflexión sobre lo que ha pasado en este período; las quejas o los escritos que ha recibido el Defensor del Pueblo; los criterios que ha tenido a la hora de tomar sus decisiones; qué problemas ha recibido; cómo ha recibido las demandas de la sociedad española y cómo han ido evolucionando éstas en el tiempo y, sobre todo qué respuesta ha recibido por parte de las Administraciones públicas. Porque una institución, señorías, se consolida no solamente por su posición institucional, sino también por sus resultados. Hay que hacer un balance de resultados.

La secuencia de la comparecencia anual del Defensor del Pueblo, ante la Comisión Mixta primero y ante los Plenos del Senado, en este caso, y del Congreso mañana, supone una intervención escalonada de rendición de cuentas que a mi juicio tiene dos objetivos. Es posible que en el tiempo y con la experiencia histórica de otros «Ombudsmen» europeos, con larga tradición histórica, como es el sueco, que tiene dos siglos de existencia, convenga en el futuro pensar qué fórmulas ustedes entienden que son más operativas, porque si ya se ha simplificado el trámite de dación de cuentas de dos comisiones y dos plenos a una comisión y dos plenos, a lo mejor en el futuro estas comparecencias se pueden simplificar de una manera más operativa, más ágil, más

útil para el trabajo que, en definitiva, ustedes están realizando.

Pues bien, yo entiendo que en la primera comparecencia ante la Comisión Mixta prevalece una visión pormenorizada de la gestión que realiza la institución, y en esta segunda se trata más bien de un informe de síntesis que permite concretar y conocer una visión global de la actuación del Defensor del Pueblo una vez que lo ha contrastado con lo que pudiéramos llamar una primera lectura de la Memoria en la Comisión y, sobre todo, determinar qué consecuencias se pueden extraer del intenso debate realizado en la misma. Ahora, en el Pleno del Senado, pretendo hacer una valoración de la institución fundada no sólo en la actuación de la actividad realizada, que permita el apoyo —y es lo que voy a solicitarles—, aunque sea crítico, de esta Cámara, desde una dimensión global de lo que es y representa la institución del Defensor del Pueblo en el entramado constitucional.

La primera conclusión que se extrajo de la Comisión Mixta fue la palabra confianza, que yo expuse como primera premisa en los debates que allí tuvieron lugar. La confianza que se solicita en esta Cámara viene porque si el defensor del Pueblo alguna «auctoritas» tiene es la que le proporciona la confianza del Parlamento; ése es el primero de sus fundamentos. La segunda autoridad que podemos tener es la que nos dan nuestros propios planteamientos o resoluciones, basados en una interpretación técnico-jurídica rigurosa, según criterios de constitucionalidad y legalidad, nunca de oportunidad. En tercer lugar, el apoyo de la opinión pública, porque no se puede olvidar que el ciudadano es el sujeto de la institución; no hay que hacer ciudadanos para las instituciones, sino instituciones —como diría León Felipe— a la altura de los ciudadanos, y si hay una institución de esas características es, evidentemente, la del Defensor del Pueblo. La repercusión que tiene la confianza de la institución en la ciudadanía, el barómetro de esa confianza, es el grado de apreciación que tienen los ciudadanos de qué es el Defensor del Pueblo y, en definitiva, para qué sirve el Defensor del Pueblo.

Voy a estructurar mi intervención en cuatro grandes reflexiones. En la primera, simplemente introductoria, valoraré las especiales circunstancias —hay que dejar constancia de ello— que concurren en esta comparecencia y en su sentido; en la segunda, la afirmación de la consolidación de la institución desde una perspectiva tanto del año que ha pasado como de los casi once años de experiencia; en la tercera, definir los rasgos que la caracterizan como una institución de garantía constitucional, y en la cuarta intentaré demostrar ante sus señorías la eficacia de la institución a través de sus resultados.

Decía a título preliminar que hay que hacer notar que esta comparecencia es algo inusual, pues no es normal que un Adjunto Defensor del Pueblo en funciones, defienda el Informe Anual de gestión. ¿Por qué? En este caso, porque el mecanismo de sustitución,

previsto como criterio de normalidad en el artículo 5 de la Ley Orgánica, hace que quien ahora les dirige la palabra sea el Defensor del Pueblo en funciones. Señorías, a lo largo de este período he actuado con mayor o menor acierto pero, en todo caso con toda dedicación y convencida de que la situación de interinidad es un mero concepto administrativo que no rebaja mi responsabilidad ante este Parlamento porque las instituciones tienen que garantizar la continuidad de su trabajo frente a cualquier contingencia, y no rebaja, insisto, ni las obligaciones ni las facultades que la Constitución atribuye al Defensor del Pueblo. Y no puede ser de otro modo, porque el ciudadano que acude a él debe ser atendido cualquiera que sea el momento en que lo haga. Por otra parte, también es importante señalar que esta comparecencia se realiza en un período muy dilatado de tiempo, desde que hace diez meses se presentó el Informe parlamentario que estamos debatiendo y casi un año desde que se terminó la Memoria.

En la Comisión Mixta que ha precedido a este Pleno, con el fin de actualizar la gestión realizada me permití introducir unos cambios, rompí los esquemas tradicionalmente establecidos; introduje unos criterios de novedad que permitieran a sus señorías juzgar, de una manera real, cuál es la actuación del Defensor, el seguimiento de la actuación del Defensor del Pueblo y de los Informes de 1992.

Por eso, pido excusas porque me vaya a referir, no solamente al año 1992, sino al seguimiento de las actuaciones durante 1993. De otra manera, no tendría ningún sentido hablar ahora de unos hechos acaecidos en 1992, cuando estamos casi ya en 1994; un hecho de estas características sería, a mi juicio ceñirnos exclusivamente al año 92, hacer una mirada retrospectiva sin tener en cuenta los avances realizados; sería un ejercicio de inmovilismo, nos convertiríamos en estatuas de sal y no demostraríamos lo que yo pretendo en este momento: probar la operatividad del Defensor del Pueblo. Pero lo que yo vaya a hablar de la continuidad de actuaciones en este período de 1993 no son actuaciones «ex novo», todas son continuación de lo que está incluido en la Memoria que entregamos en marzo de 1992.

Por último permítanme una reflexión exclusivamente personal. En la reciente reunión internacional de Derechos Humanos, celebrada por las Naciones Unidas en Viena, en la que participé como representante de España dentro de la Delegación española, se señaló el papel importante que para la consolidación y para la evolución de los derechos humanos significa la incorporación de las mujeres en la vida social en todos sus estamentos y en todos sus estratos.

Pues bien, como primera mujer que se dirige al Parlamento como Presidente de una institución parlamentaria defensora de los derechos humanos, es para mí, señorías, un honor y un privilegio poderme dirigir a ustedes en este momento, desde la situación de

interinidad que como Defensora del Pueblo y responsabilidad tengo asumida en estas circunstancias.

Y, hablando de temas personales, es necesario y de justicia hacer en estas primeras palabras un recuerdo al anterior titular de la Institución. No se olvide que el Informe que presento a sus señorías es, indudablemente, el desarrollo de una tarea realizada durante un año, que es fruto de todo el equipo que compone la Institución, pero también de la dirección del anterior titular, como fue su orientación, y sus trabajos correspondieron a quien en aquel momento presidía la Institución del Defensor del Pueblo.

Pero me corresponde ahora a mí defender la dación de cuentas, o hacer la dación de cuentas de ese año. Y el propósito que me anima es llevar al convencimiento de todos ustedes que el constituyente acertó al dotar a nuestro sistema de garantías de lo contenido en el artículo 54 de la Constitución, ya que hoy puedo dar cuenta de la gestión correspondiente al año 92, como otros titulares lo harán en el futuro, según pautas de actuación y Criterios ya consolidadas y absolutamente formalizadas.

Consolidación significa, a mi juicio, que la Institución ha funcionado de forma absolutamente normalizada; que siguen las más altas cotas de confianza ciudadana; que puede ofrecer resultados de sus actuaciones, demostrando así la eficacia de la misión que constitucionalmente tiene encomendada.

Entro, pues, a hablar del primer apartado que quería señalarles: la dimensión de que es una misión constitucionalizada Y hemos actuado en los tres aspectos que tiene la Institución: como institución de garantía, como instrumento de participación de los ciudadanos, en la medida en que los que acuden a ella perciben que el Defensor del Pueblo existe para recibir los problemas que le son propios, los derechos humanos en singular, y que pueden intervenir en la acción pública desde una preocupación particular, elevándolo a la categoría, a través de las investigaciones del Defensor del Pueblo, a una actuación generalizada, desde los problemas concretos a cuestiones generales.

También hemos servido como mecanismo de actividad promocional para sugerir cambios normativos, cambios de las actuaciones administrativas que trascienden del hecho singular e influyen en las causas que lo generan.

En definitiva, a pesar de sus once años de existencia la novísima institución del Defensor del Pueblo, es un paso pequeño en la historia general de los «ombudsmen» —como dijo el primer astronauta que pisó la luna— pero representa un paso de gigante en la consolidación de las garantías extrajurisdiccionales de la Constitución. La institución del Defensor del Pueblo pretende ser más que un instrumento de denuncia y una garantía de los ciudadanos; pretende ayudar a definir unos nuevos criterios de actuación de la sociedad y unas nuevas pautas de relación entre la Administración y los

ciudadanos. Hay que modificar comportamientos y ello lleva consigo modificación de responsabilidades.

Señorías, los derechos no sólo hay que definirlos, hay que protegerlos. Somos una institución de garantía, por ello el Defensor del Pueblo cumple con la función estricta de la defensa del ciudadano frente al injusto administrativo o frente al abuso de poder, con administraciones cada vez más omnipresentes y más interventoras, y donde los mecanismos clásicos de control, el Poder Judicial, por un parte, la propia facultad administrativa o la vía parlamentaria directa, a veces, no son suficientes. Para los ciudadanos o el hombre corriente de la calle todos estos instrumentos de garantía se le revelan como lejanos e ineficaces, y exigen alguna solución de protección rápida, eficaz y poco costosa.

Los ciudadanos siguen confiando en el Defensor del Pueblo, los hechos lo demuestran en cuanto al número de expedientes que hemos recibido. Frente a la línea descendente de reclamaciones recibidas, que en 1992 se situaba alrededor de las 19.000; en este momento tenemos ya más de 22.000 expedientes. Por tanto, el pueblo sigue confiando en el Defensor del Pueblo y esta confianza me permite afirmar, como he hecho en otros foros, que el Defensor del pueblo como mecanismo de garantía y de defensa de los derechos de los ciudadanos es una escuela de ciudadanía. A través de las reclamaciones que recibimos se aprecia lo que podría denominarse como una cultura de la reclamación, a través de la cual los ciudadanos pueden participar de una manera procedimental en la vida pública. El Defensor del Pueblo, por definirlo de alguna manera, es un elemento esencial para entender el constitucionalismo moderno.

He significado el incremento de los expedientes recibidos durante este año. Sería un error por mi parte, y un error de apreciación pública considerar a esta institución exclusivamente como un instrumento de denuncia. Si repasamos los debates parlamentarios de la Ley Orgánica reguladora de la institución de 1981 podemos comprobar que, ahora en 1993, siguen siendo válidos los recuerdos o los ecos de los ponentes de aquella Ley. El profesor Peces-Barba entonces decía que el Defensor del pueblo debe ser además de un instrumento de garantía ciudadana un auténtico colaborador de las Administraciones Públicas y ha de lograr que la Administración que tiene una carga de inercia histórica importante en cuanto a ciertos métodos de funcionamiento, alcance en una democracia avanzada como la nuestra una mayor predisposición y preocupación por el respeto de los derechos y libertades de los ciudadanos. Y no es incompatible ese deber fundamental del Defensor del Pueblo con otro complementario como es buscar y lograr —sigo citando al profesor Peces-Barba— que las Administraciones Públicas sean cada vez más funcionales. Por ello el Defensor del pueblo a través de los expedientes recibidos es un mecanismo eficaz de articular el derecho de petición y es una dimensión que hasta ahora no se había estudiado suficientemente. Porque el concepto de

derecho de petición es un concepto polisémico, abarca las simples reclamaciones-queja, por una parte, las que implican un injusto administrativo, y abarca también las reclamaciones-petición. Todas ellas llegan al Defensor del Pueblo o se canalizan institucionalmente a través de las comisiones de peticiones de las Cámaras, de las comisiones de peticiones de los Parlamentos autonómicos, y, concretamente, con los Parlamentos de La Rioja y de la Comunidad Autónoma de Murcia, al no tener Defensor del Pueblo, hemos establecido unos vínculos de colaboración para que las peticiones que les lleguen sean tratadas rápidamente. En definitiva, ser una institución de garantía y escuela de ciudadanía significa ayudar al ciudadano a exigir sus derechos, pero le compromete también a enfrentarse con sus responsabilidades.

He dicho que una institución debe estar al alcance de los hombres. Hemos hablado de expedientes, vamos a hablar de resoluciones. Pero, ¿cómo son los ciudadanos que se dirigen al Defensor del Pueblo? ¿Cuál es el perfil sociológico de quien confía en la institución? En primer lugar, los datos que tenemos nos indican que el grado de conocimiento del Defensor del Pueblo es amplísimo. Las encuestas sociales nos demuestran que un 73 por ciento de la población española mayor de dieciocho años conoce la institución del Defensor del Pueblo. De todas las instituciones, los «Ombudsmen» europeos, en España es donde se produce el más alto grado de conocimiento de ésta. El 85 por ciento de los ciudadanos que nos escriben han intentado antes solucionar su problema de otra forma. El 15 por ciento restante se ha dirigido directamente a nosotros, sin haber intentado ninguna reclamación ante la Administración, para preguntarnos qué es lo que pueden hacer. Todos ellos han tropezado alguna vez con barreras de acceso a las autoridades administrativas correspondientes y necesitan de un órgano público que les atienda y no ponga obstáculos formales o informales a nadie. Esta es la grandeza y el riesgo de la institución.

El Defensor del Pueblo es, además, un instrumento sensible a las variaciones que se producen en la sociedad. Por ejemplo, entre los rasgos sociodemográficos que hemos obtenido a través de nuestras propias encuestas, puedo decirles que hemos descubierto que cada año acuden más extranjeros y ciudadanos comunitarios. No es raro que se dirijan a nuestros ciudadanos ingleses, franceses, en su propia lengua, que conocen a la figura homóloga en su país pero que viven en España. Y eso es importante de cara al concepto de ciudadanía europea del futuro.

En este sentido, en 1990 se dirigía el 1,4 por ciento de extranjeros al Defensor del Pueblo y el 3,9 por ciento en lo que va de 1993. La tasa de feminización también ha aumentado. En 1988 era la del 29,9 por ciento, mientras que en 1993 es el 43,3 por ciento. Se ha incrementado también la proporción de parados que nos han escrito: el 11,2 por ciento en 1991, el 13,3 en 1992 y el 16,4 en 1993.

En definitiva, somos un organismo vivo. Nuestra respuesta tiene que estar en función de quien nos escribe; no valen las respuestas tipo. Hay que ajustar y modular, afirmativa o negativamente, a las características sociológicas y de la cultura jurídica de quien nos escribe nuestra respuesta fundada.

Hemos observado también que en los últimos años se ha incrementado la proporción de personas con más nivel de estudios. Sin embargo, respecto al nivel económico de los ciudadanos que nos escriben, hay una mayor acumulación de escritos de personas de bajo nivel de renta, lo que, a mi juicio —quizás me equivoque—, significa que la institución representa un plus de garantía en situaciones de dificultad económica.

Otro factor digno de reseñar es el índice de satisfacción de los ciudadanos que acuden al Defensor del Pueblo. Ustedes me dirán que es muy bonito que les cuente que acuden tantas personas a nosotros, que somos útiles, y lo saben y nos apoyan. Sin embargo, ¿están satisfechos de nuestros servicios? Depende, señorías, de factores subjetivos. La calidad depende de nuestra propia gestión, de la rapidez de la respuesta, por una parte depende también de la inteligibilidad del contenido de la misma, de la confianza de que nuestra opinión es objetiva, es técnica y que interpretamos adecuadamente la normativa vigente. No le vale cualquier contestación. El ciudadano admite que le digamos que no si se lo decimos motivadamente. Hay que acrecentar esa cultura de reclamación y que se sepa definir que el defensor del pueblo no es solamente un muro de lamentaciones, sino un instrumento útil para solucionar su problema o para encauzarle a encontrar unas vías de solución a la cuestión que nos ha planteado.

Y no es la primera vez que nos dicen: «por primera vez me siento comprendido», o «vengo a ustedes —y es una queja muy gráfica— porque son los únicos que pueden ampliar y deshacer los trombos que cierran las duras arterias de las Administraciones públicas» —estoy intentando recordar lo que decía un expediente que llegó a nosotros—. Es una sensación de confianza que hay que reconducir a los justos términos del expediente que nos ha sido dirigido. No es una declaración de principios. ¿Detrás de esa metáfora qué hay? Un retraso administrativo en la contestación de un expediente, lo que puede producir una indefensión.

Somos, además, una institución de garantía. Voy a hacer esta reflexión desde dos aspectos. Desde la declaración de una actividad creciente, hay una actividad creciente, cuantitativamente hablando, de todas las actuaciones que pueda hacer el defensor del pueblo; y una actuación pormenorizada en aquellos aspectos de calidad, en los derechos fundamentales y en el control de las Administraciones públicas, que debo resaltar en este momento ante el Parlamento.

Respecto del primer punto, como actividad creciente, en el año 1992 se recibieron 19.599 expedientes, que se deben unir a las 154 quejas que hemos abierto de oficio —porque entendemos que nadie

se iba a dirigir a nosotros por ese sentido— más las investigaciones deducidas de algunas actuaciones. Se han ampliado —como ustedes solicitaban— las visitas a 270, lo que supone un incremento notable en relación a 1991.

Hemos visitado para inspeccionar, cinco unidades militares, diez centros de menores, ocho residencias de la tercera edad, dos psiquiátricos, cuarenta y una cárceles, un centro para minusválidos, tres centros de internamiento de extranjeros, nueve de establecimientos policiales, sesenta y dos ayuntamientos y quince dependencias administrativas en sentido estricto, para investigar un expediente, para conseguir una contestación que no lográbamos tener de otra manera, para establecer una solución adecuada en un conflicto de mediación, porque al Defensor del Pueblo no le interesan los culpables —cuando detectamos una irregularidad administrativa los culpables se dicen—, lo que nos interesa son las soluciones.

En cuanto a la tasa de admisibilidad, en 1992 ha sido el 51 por ciento, frente al 49 por ciento de quejas que fueron inadmitidas: en total, alrededor de unas 10.300 y pico quejas. Inadmisión no significa rechazo, inadmisión implica información, y es una preocupación constante dar la máxima información a los que se dirigen a nosotros, porque ustedes nos señalaron en una comparecencia el interés que supone una pérdida de confianza para el ciudadano al acudir a todas las instancias posibles y también al Defensor del Pueblo y no encontrar una resolución satisfactoria.

Los motivos de rechazo los conocen sus señorías, están tasados por la Ley. No podemos generar expectativas improcedentes, sería demagógico por nuestra parte. Lo que sí podemos hacer y hacemos es mejorar la calidad de la información que proporcionamos.

El conjunto de quejas inadmitidas muestra con claridad que existe en la práctica una función del Defensor del Pueblo probablemente difusa, pero no por ello menos importante, de atención al ciudadano que subjetivamente debe entenderse como una articulación del derecho de petición. Y vayamos a los resultados: En cuanto a la resolución de expedientes, aunque sea el último apartado de los que yo quería hablarle un poco más extensamente, brevemente, en este momento, les diré que se han subsanado el 41 por ciento de los casos en los que la Administración reconoció sus errores y los subsanó. Es decir, ha habido quejas con resultado positivo en 3.844 expedientes; se ha comprobado que existió una actuación correcta de la Administración en 5.926 expedientes, que supone un 57 por ciento, y únicamente en un 1 por ciento de las ocasiones ha habido discrepancia entre la actuación del Defensor del Pueblo y la de las Administraciones.

Y cabe una última reflexión a este respecto, y es que el Defensor del Pueblo cumple con su misión tanto cuando consigue que se subsane una actuación administrativa irregular como cuando comprueba que la

actuación de la Administración ha sido conforme a derecho. En efecto, quien acude al Defensor del Pueblo tiene derecho a que éste investigue la realidad, pero no a conseguir al cien por cien la pretensión que se nos plantea. En definitiva, hay que fomentar una cultura en la que la Institución del Defensor del Pueblo se entienda como una institución de garantías, no como una panacea; costará tiempo; pero, poco a poco, hay que ir haciéndolo calar en la opinión pública.

Me interesaría resaltar algunos casos significativos, en atención a la función constitucional que el Defensor del Pueblo tiene encomendada y que, a mi juicio, son los más relevantes. En el informe están todos ellos señalados, solamente voy a poner la atención en algunos que creo que merecen especial interés por su relevancia institucional. Sintéticamente los resumiría en los siguientes bloques:

Primero, las actuaciones llevadas a cabo por la Institución en la defensa de los principios de libertad e intimidad de la persona, inherentes a la dignidad de la persona humana, según los artículos 1, 15, 16, 17 y 18 de la Constitución.

Segundo la defensa del artículo 24 de la Constitución, tutela judicial efectiva, y los problemas detectados en el funcionamiento del servicio público judicial.

Tercero, la atención especial a la protección de los derechos, en especial, situación de vulnerabilidad, menores, marginados, extranjeros e inmigrantes, minorías, situaciones de xenofobia y racismo, sin olvidar enfermos psiquiátricos, y las mujeres en aquellas situaciones, por ejemplo, en situación de paro, que necesitan una especial ayuda.

Cuarto, la preocupación por el medio ambiente que detecta una cultura emergente nueva en la sociedad. Hay un aumento de quejas importante tanto cualitativa como cuantitativamente, desde la contaminación acústica, contaminación de agua, contaminación del ambiente, hasta aspectos absolutamente nuevos, como son las cañadas reales.

Quinto, y último, abarcaría la garantía de la protección de los usuarios de los servicios públicos, que comprendería desde la consecución de una Administración con criterio de calidad prestacional hasta el concepto del procedimiento administrativo como garantía.

En el primer aspecto, en los derechos de libertad, puede sostenerse que en nuestro país —lo hemos dicho muchas veces y yo insisto— los derechos y libertades fundamentales proclamados en la Constitución son generalmente respetados por los Poderes Públicos y por las Administraciones Públicas. Esta afirmación con carácter general, que es justicia dejar constancia clara, no debe empañar la importancia de algunas vulneraciones de carácter puntual y relevante, que también se han producido y de las que han sido víctimas diversos ciudadanos.

Hemos reiterado en nuestras comparencias que el Defensor del Pueblo por mandato de la Constitución ha sido, es y será rigurosamente beligerante, pacíficamente pero rigurosamente beligerante, en este terreno. No se ha limitado ni se limitará a investigar las quejas recibidas, sino que actuará de oficio, procurando estar presente allá donde pueda existir un riesgo razonable de vulneración de tales derechos fundamentales. Tan importante o más que investigar «a posteriori», es sancionar a los posibles culpables de tales vulneraciones, y es prevenir que éstas no lleguen a producirse.

Y llegado a este punto es obligado señalar los problemas detectados en el campo de la libertad de las detenciones subsiguientes a una identificación en el marco de la protección a la Ley de Seguridad Ciudadana.

Tal y como expresé en la reciente comparencia ante la Comisión Mixta —en el informe se reflejan algunas quejas—, hemos detectado que las medidas adoptadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para identificar a los ciudadanos han podido ser desproporcionadas e ir más allá de los límites de la estricta identificación. Esto, en unos casos; en otros, la autoridad gubernativa ha resuelto expediente sancionador con la adopción de una medida no prevista en la norma citada.

Para evitar que estos supuestos de privación de libertad puedan convertirse en detenciones encubiertas, sin las debidas garantías, tanto de la Constitución como del Código Penal y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, el Defensor del Pueblo, teniendo en cuenta la reciente y clarificadora sentencia del Tribunal Constitucional, debe, en el ámbito de sus competencias, recomendar al Ministerio del Interior que se impartan instrucciones concretas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para que las identificaciones que se efectúen al amparo de lo dispuesto en el artículo 20.2 de la citada ley se atengan a los principios establecidos por el Tribunal Constitucional.

Otro aspecto a señalar en el campo de los derechos a la dignidad, es el derecho a la intimidad, de una parte, por la relevancia constitucional del derecho tratado y, de otra, por la creciente sensibilización de la opinión pública al respecto. En este sentido, hemos planteado un recurso de inconstitucionalidad a la Ley Orgánica 5/1992, de Regulación y Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal. Y hemos hecho investigaciones concretas practicadas tanto por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad como por Policías municipales, ya que para el esclarecimiento de presuntos hechos delictivos entiendo que se hace preciso llevar a cabo reconocimientos físicos al detenido mediante cacheos, desnudos, flexiones, sin existencia de instrucciones concretas sobre los límites de las actuaciones.

Preocupa además a la Institución los derechos en especial situación de vulnerabilidad, como son los de los niños. En este sentido, dejo aparte —no me he olvidado de él— el principio de tutela judicial efectiva, pero como

está contenido en el informe parlamentario, paso al tercer punto, dado que el tiempo nos devora, para hablar de los derechos de la especial situación de vulnerabilidad. En este caso están los aspectos relativos a menores y las intervenciones en supuestos de racismo y xenofobia contra extranjeros y minorías marginadas. La Institución ha sido especialmente sensible a la protección de los derechos del menor.

A nuestro juicio, los derechos del menor gozan de alto consenso conceptual, pero en no pocas ocasiones, de baja intensidad protectora efectiva. La reiterada aparición en medios de comunicación de menores relacionados con hechos delictivos —aspecto que ha preocupado a esta Cámara— ha hecho que dirigiéramos un escrito a la Fiscalía General del Estado, la cual ha dictado una instrucción —la 2/93— relativa a la actitud del Ministerio Fiscal en relación con el derecho a la intimidad de los menores víctimas de este delito.

Hemos actuado también en el problema de las líneas 903, en relación con los menores, en el sentido de recomendar a la Compañía Telefónica que sólo pudiera realizarse la conexión mediante solicitud expresa de los abonados y que, en todo caso, se pudiera desconectar de la red que presta este servicio, a petición del titular de la línea, sin coste adicional para él. Recientemente, el «Boletín Oficial del Estado» ha publicado una resolución de la Secretaría General de Comunicaciones, en cuyo preámbulo se especifica la intención de cumplir en sus términos exactos las indicaciones de la resolución de esta Cámara y del Defensor del Pueblo.

El informe dedica más de cien páginas a la cuestión de la extranjería. Todos los aspectos de la amplia discrecionalidad de las condiciones de entrada, las garantías de las expulsiones, las visitas a centros de internamiento promovidas por el Defensor del Pueblo —y esto es una novedad— a instancias del propio Ministerio Fiscal, según uno de los artículos de nuestra Ley orgánica —hemos visitado Algeciras, Tarifa, Melilla— son cuestiones que, como ustedes conocen bien, han sido una preocupación constante de nuestra Institución, así como los aspectos relativos al derecho de asilo, que han motivado una comparencia especial, ante la Comisión Constitucional, de quien les habla, el pasado día 11 en el Congreso de los Diputados.

Hay un asunto latente y preocupante para todos los defensores del pueblo y de Europa —así lo hemos manifestado en Helsinki, en la reunión anual de coordinación—, que es el incremento de las denuncias relativas a xenofobia y racismo. El principio de interdicción de la discriminación por motivo de raza, que está contenido en el artículo 14 y en textos y tratados internacionales, es una preocupación constante, y en este informe de 1992 hay algunas pautas que nos demuestran hechos de marcado significado discriminatorio racial, producto de ciertas actitudes xenofobas y de rechazo a grupos étnicos.

El Defensor del Pueblo seguirá solicitando que se persigan y castiguen todas aquellas conductas que puedan dejar entrever discriminación racial. A veces es difícil incardinarlas en conductas ilícitas penales, pero no es menos cierto que el Código Penal ofrece respuestas a las consecuencias que se pueden derivar de estos tipos de conductas. Es más, lo que se exige es una respuesta de la sociedad, una capacidad de reacción de la sociedad junto con la Administración. No se trata de una respuesta exclusivamente social sino de una respuesta social y de las instituciones de las administraciones públicas.

El tema del medio ambiente ha preocupado al Defensor del Pueblo y llega desde todas las Comunidades Autónomas. Por ejemplo la contaminación del río Gallego en Aragón, problemas de vertidos de residuos sólidos urbanos en la Comunidad Valenciana, actuaciones urbanísticas perjudiciales para el entorno de una zona de alto valor ecológico en Murcia, cuestiones diversas sobre protección medioambiental en Extremadura, destrucción de un monte por actividad minera en las proximidades de Santoña en Cantabria, son ejemplos contenidos en este informe de actuaciones eficaces de las administraciones gestoras, de las Comunidades Autónomas, y del principio de coordinación necesario con la Administración central en otros aspectos.

Señorías, me gustaría que reflexionaran sobre un aspecto destacado y novedoso de este informe: el diseño que el Defensor del Pueblo hace del derecho a la información en materia de medio ambiente según la Directiva 90/313 de la Comunidad Económica Europea que ha sido traspuesta a nuestro ordenamiento jurídico.

Termino con las cuestiones relativas a los consumidores y usuarios. Solamente las voy a enumerar ya que cada una de ellas exigiría un debate pormenorizado en esta Cámara. Tenemos problemas sobre el control necesario de las garantías de los derechos de los usuarios de la sanidad, el consentimiento informado y la calidad de la prestación sanitaria. En este sentido, y en lo que se refiere concretamente a modificar conductas administrativas, tengo que decirles que acabamos de recibir una contestación del Insalud en que se nos dice que se han cursado instrucciones a todas las Direcciones provinciales para que en las intervenciones de ligadura de trompas —para las cuales se exigía la autorización del marido, siendo un acto de intervención quirúrgica absolutamente personal que no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 10.2 de la Ley Orgánica de Sanidad— se impartan instrucciones para que no se exija el consentimiento en estos supuestos.

Otros aspectos referentes a consumidores y usuarios son, por ejemplo, la necesidad de notificación individualizada a los asegurados de las compañías que estén incurso en procedimientos de liquidación, garantías en los embargos de cuentas corrientes en casos de deficiencias de la notificación o no tener en cuenta los límites de cantidades que no son susceptibles de embargo, problemas de procedimiento administrativo

problemas de retrasos administrativos en puntos sensibles de atención ciudadana, listas de espera, prestación social sustitutoria de la objeción de conciencia y, en definitiva, un amplio abanico de exigencias de los usuarios de los servicios públicos.

En cuanto a resultados, ya he avanzado antes el número de quejas en las que se ha conseguido una actuación positiva en casos individuales por parte de las administraciones, pero en casos generales, en números totales se han aceptado durante este año 122 recomendaciones y sugerencias. Es el año en que más se han aceptado. Se han rechazado 27 y están pendientes 55.

En un añadido del informe que se entregó a la Comisión Mixta está la relación de normas de diverso rango que incorporan modificaciones sustanciales tanto a reales decretos como a leyes u otras disposiciones de rango menor.

Por otra parte, ha habido administraciones colaboradoras y administraciones entorpecedoras aunque estas últimas son pocas y son una excepción. En cualquier caso hay que abordar este problema. La experiencia de estos años indica que los mecanismos incluidos en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo no son suficientes. Su artículo 24 debe ser redefinido y acomodado a unos justos perfiles. Aunque también es cierto que concretamente el apartado 1 de dicho artículo ofrece la posibilidad de destacar la persistencia en actitudes hostiles o entorpecedoras en los informes parlamentarios, en la realidad se ha demostrado que se trata de un instrumento que no tiene consecuencias prácticas para desbloquear la situación. En este sentido deberían buscarse unas nuevas fórmulas, por ejemplo, redefinir —ya en el marco de la necesaria modificación de nuestra Ley Orgánica— la tipificación del delito de desobediencia al Defensor del Pueblo en el futuro Código Penal.

Las relaciones con los comisionados parlamentarios autonómicos han sido fructíferas. Se ha incorporado el nuevo Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana a nuestra familia de comisionados parlamentarios autonómicos. Se han consolidado las relaciones internacionales de una manera extraordinaria tanto en el Parlamento Europeo, con la creación de la figura del Defensor del Pueblo contemplada en el artículo 138 del Tratado de Maastricht, como con Iberoamérica, donde se han firmado convenios con Guatemala y El Salvador y donde ha habido una presencia activa en Bolivia, Chile, Argentina, Paraguay y Uruguay.

Señorías, deseo pedirles excusas por esta larga intervención. Es la única posibilidad que tiene el Defensor del Pueblo para dar cuenta de la gestión realizada durante el ejercicio al que se refiere su informe. Les ruego sean ustedes benevolentes con el Defensor del Pueblo en funciones que en este momento les habla.

Extraigamos las conclusiones definitivas de lo que les he expuesto en esta ocasión a sus señorías. La primera de ellas es que el Defensor del Pueblo es una figura



consolidada. La segunda es que la respuesta de las administraciones públicas ha sido globalmente satisfactoria. Afortunadamente, están lejos los tiempos de las reticencias o de las respuestas imprecisas o condescendientes. En diversos momentos y en casos puntuales se producen negativas o negligencias. Necesitamos su apoyo para vencer estas reticencias, para aumentar la confianza, la «autoritas» del Defensor del Pueblo como magistratura de persuasión. No pretendemos dar miedo no pretendemos vencer sino convencer, pero tenemos que tener detrás alguna autoridad que nos respalde. En este sentido parece necesario también perfeccionar los mecanismos de respuesta de las administraciones públicas. Vuelvo a insistir en la necesidad de que se estudie en su momento la modificación del artículo 24 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo así como la posible modificación en el futuro Código Penal tipificando como delito penal la desobediencia al Defensor del Pueblo.

Debo insistir en algo que creo quedó ya demostrado en la Comisión Mixta, me refiero a que es imprescindible una relación más estrecha entre el comisionante y su comisionado. Parece que éste fue el punto de mayor acuerdo de la reunión que tuvo lugar hace pocos días. Junto a ello, el Defensor del Pueblo es consciente de que debe realizar un proceso de autocritica ya que toda obra humana es mejorable. Debemos mejorar los procedimientos internos de gestión para que, sin mengua del necesario rigor jurídico, lleguemos a unas resoluciones más comprensibles y cercanas al ciudadano dando mayor rapidez a las contestaciones.

Por último —y ya termino— quiero reiterarles con motivo de la presentación de este informe la reafirmación del compromiso de los anteriores Defensores del Pueblo, que yo asumo, y prever el compromiso de los futuros Defensores del Pueblo que seguirán en el tiempo. El Defensor del Pueblo reafirma ante la Cámara su compromiso en el ámbito de la eficacia en la defensa de los derechos de los ciudadanos, especialmente de los sectores más débiles y vulnerables, así como su compromiso de trabajo y de dedicación, sabiendo que para ello se necesita, no solamente nuestro esfuerzo, sino también el apoyo de las administraciones públicas, el apoyo de sus señorías y, en definitiva, la confianza de la sociedad entera.

Señor Presidente, señorías, les presento mis excusas por esta larga disertación.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, señora Defensora del Pueblo.

A continuación, abrimos el turno previsto. ¿Por el Grupo Mixto? (Pausa.)

Tiene la palabra el portavoz del Grupo de Senadores Nacionalistas Vascos.

El señor SANZ CEBRIAN: Muchas gracias, señor Presidente.

Señorías, en primer lugar, creo que hemos de congratarnos del grado de consolidación alcanzado por la institución del Defensor del Pueblo; consolidación que se acredita a lo largo de su informe correspondiente al pasado ejercicio de 1992.

En nuestra intervención en la reunión de la Comisión Mixta Congreso-Senado sobre el Defensor del Pueblo, el pasado 23 de noviembre, señalamos —como también ha hecho la Defensora del Pueblo— que toda obra humana es susceptible de perfeccionamiento. Concretamente, decíamos que hay que incrementar las actuaciones de oficio de la Defensora del Pueblo. Asimismo, que hay que realizar más investigaciones sectoriales y que, por tanto, se tienen que visitar más cárceles, escuelas, ayuntamientos y centros de la tercera edad. Pero, además, estas visitas no tienen que ser anunciadas, sino que deben ser improvisadas, espontáneas, e incluso me atrevería a decir que sorpresivas.

También incluíamos en el haber de la institución la labor de coordinación alcanzada entre los Defensores afines de otras Comunidades Autónomas, con lo que se venía a demostrar que la diversidad no es obstáculo para la eficacia. Exponíamos la situación existente, no por lo que se refiere a la percepción de la institución —porque, como se ha señalado, todo el mundo conoce qué es el Defensor del Pueblo—, sino indicando que, por contra, muy pocas personas saben cuáles son sus funciones, o qué servicios concretos puede prestar.

En este sentido, abogamos por una amplia labor de difusión, de divulgación de la actividad del Defensor del Pueblo, que podría llevarse a cabo a través de convenios con el Ministerio de Educación, o con los Departamentos de Educación de las correspondientes Comunidades Autónomas.

Como adición a cuanto exponíamos ante la Comisión Mixta Congreso-Senado, tenemos que señalar que compartimos el anhelo de la institución por buscar a la persona, al hombre —ya que ante todo somos un Partido humanista—, por su afán de servicio, en definitiva.

Pero, al mismo tiempo, tenemos que indicar que no es suficiente esta cultura de la participación, del fomento de la reclamación, si comparamos la estadística de nuestro país con la de otros de nuestro entorno. No es suficiente el grado de reclamaciones alcanzado —no voy a decir frente a la actividad delictiva, porque se produce en poquísimos casos— frente a la injusticia, la infracción, o la mera irregularidad administrativa. No nos podemos comparar en este sentido con otros países de más honda tradición en la defensa de los derechos de la persona. Por tanto, creemos que tenemos la obligación moral de dar un aldabonazo para equipararnos en este punto a otros países de nuestro entorno.

Ciertamente, tenemos que agradecer la mejora de la calidad de los servicios del Defensor del Pueblo; mejora que se traduce en unas resoluciones y escritos más claros, más a la altura del ciudadano quejoso. Eso es

algo que tenemos que reconocer, como el hecho de que se hayan producido notables subsanaciones por parte de las Administraciones que han sido objeto de aperebimiento por el comisionado parlamentario, por esta «longa manues» que es el Defensor del Pueblo, que no hay que olvidar que es una especie de brazo moral, e incluso físico en algunos casos. (El señor Vicepresidente, Rigol i Roig, ocupa la Presidencia.)

Por tanto, expresamos en líneas generales nuestro apoyo y confianza a esta institución, así como nuestro agradecimiento una vez más, por la promoción que desde el Defensor del Pueblo del Estado se ha hecho de nuestro Ararteko, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Autónoma del País Vasco, por su apoyo para su presencia y promoción en foros internacionales, hecho que para nosotros es de notable importancia.

En este capítulo de agradecimientos, que puede parecer interminable, debemos señalar que no olvidamos el entusiasmo con que la Defensora del Pueblo nos ha expuesto su obra, su actividad. En este fin de siglo de permanente crisis de todo orden, económica y social, bueno es que personas con este entusiasmo nos recuerden que todavía queda gente con ganas de hacer las cosas.

En resumen, señorías, creo que nuestra posición queda patente. Otorgamos nuestra plena confianza a la institución y aceptamos, por supuesto, el reto de contribuir a mantener unas relaciones entre el Parlamento y el Defensor del Pueblo mucho más estables, por tanto más asiduas e intensas.

Muchas gracias.

El señor VICEPRESIDENTE (Rigol i Roig): Muchas gracias, Senador Sanz Cebrián.

¿Por el Grupo de Coalición Canaria? (Pausa.)

Por el Grupo Catalán de Convergència i Unió, tiene la palabra el Senador Marca.

El señor MARCA I CAÑELLAS: Muchas gracias, señor Presidente.

De vez en cuando —pocas veces, la verdad— la vida

parlamentaria reserva sorpresas agradables. Una de ellas se materializó el pasado día 23 de noviembre con motivo de la reunión en el Congreso de la Comisión Mixta para el Defensor del Pueblo, donde su titular en funciones, doña Margarita Retuerto, dio cuenta del informe anual de gestión de la institución correspondiente al ejercicio de 1992.

Hoy puedo corroborar la favorable opinión de aquel día. Y la sorpresa no fue tanto por el resultado cuantitativo del informe en cuestión, por su feminización y europeización, sino por el giro que se ha dado a los enfoques de las reclamaciones, los procedimientos de encauzamiento de las mismas y el elevado porcentaje de satisfacción, dados los requerientes e interpelantes. Dejo en último lugar el comentario sobre el estilo personal que la Defensora del Pueblo en funciones ha imprimido a la institución.

Después de hojear el tomo anual del informe —auténtico ladrillo en el mejor y más cariñoso sentido de la palabra—, unos días antes de la convocatoria de la Comisión Mixta este Senador se disponía a sufrir —valga la expresión— una sesión informativa más de las habituales en estos casos. Y esta fue la auténtica sorpresa, que hoy creo compartida por la mayor parte de sus señorías. Con agilidad, soltura y claridad de expresión, la Defensora informó ampliamente —hoy lo ha hecho de nuevo—, pormenorizando los apartados que lo requerían y sintetizando aquellas cuestiones que no necesitaban más explicaciones que su simple constatación.

Ni en la Administración ni en las instituciones es frecuente que en casos de interinidad como el que nos ocupa, no sólo se cumpla con dignidad el puesto ocupado, sino que se imprima al mismo un ritmo y una dinámica que, al entender de este Senador, humanista por convicción, y con el respeto a los anteriores Defensores del Pueblo, la institución no había tenido hasta ahora.

La institución ha salido al encuentro del ciudadano —nueve de cada diez españoles, según las encuestas, lo corroboran—, poniendo a su disposición los mecanismos que hábilmente maneja y haciendo partícipes de la gestión a los reclamantes, dándoles a conocer sus derechos.

La institución, de la mano de personas con renovado estilo, se va convirtiendo rápidamente en un instrumento a la medida del ciudadano. Es básico que se entienda de manera generalizada que el Defensor del Pueblo y la institución que le respalda Son los más genuinos garantes de la Constitución. Su utilización es tan sólo una garantía constitucional, a la que no hay que confundir con el trabajo de un defensor de oficio. La consolidación de la institución, entendemos, va de la mano del actual Defensor del Pueblo por buen camino.

En las reflexiones finales del informe hay consideraciones que conviene tener muy en cuenta. Leo textualmente: Si el papel de la Administración pública moderna está unido a los conceptos de transparencia, control, seguridad jurídica y participación, desde esta dimensión se puede afirmar que la institución del Defensor del Pueblo es una escuela de ciudadanía. La vulnerabilidad de los ciudadanos frente a la ineficacia y el desorden, puestos de manifiesto por las miles de reclamaciones que de manera geométrica se van generando, irá encontrando los cauces oportunos para su disminución, en la medida en que vaya conociendo a la institución y haga uso de sus derechos.

El Grupo Parlamentario Catalán en el Senado hace llegar a doña Margarita Retuerto su felicitación. Se la hicimos llegar a través de nuestro Diputado portavoz en la Comisión Mixta del Congreso. Si no hay nombramiento, por nosotros que siga la interinidad. La iniciativa, que hoy ha quedado bien patente en la exposición que nos acaba de hacer, merece un refrendo o, como mínimo, una garantía de continuidad.

Quiero acabar recordando el conocido principio de Peter —creo que conocido muy bien por muchas de sus señorías—, que dice que la mayoría de los funcionarios ejecutivos van ascendiendo puestos hasta llegar a su nivel de incompetencia. El principio, en este caso, se ha roto.

El informe acaba diciendo que los derechos no sólo hay que definirlos, sino que hay que defenderlos. Ella lo ha repetido aquí esta mañana. Totalmente de acuerdo

Muchas gracias, señorías y señor Presidente.

El señor VICEPRESIDENTE (Rigol i Roig): Muchas gracias, señoría.

Por el Grupo Popular, tiene la palabra el señor Bados.

El señor BADOS ARTIZ: Señor Presidente, señorías, el artículo 54 de la Constitución de 1978 establece que una ley orgánica regulará la institución del Defensor del Pueblo como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en el Título I, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales. Y cuando en cumplimiento del precepto constitucional la ley orgánica del 6 de abril de 1981 puso las bases constitucionales para su correcto funcionamiento muchos pensaron y opinaron públicamente que la institución del Defensor del Pueblo iba a ser un buen adorno democrático, más de cara a la galería populista y demagógica del Gobierno de turno y de los partidos políticos democráticos.

Después de doce años de andadura, se ha constatado que miles de casos en defensa y protección de los derechos de los ciudadanos han sido acogidos por la institución y miles de ellos han sido solucionados. Puede comprobarse, tanto en informes anteriores presentados por el señor Ruiz Jiménez y por el señor Gil-Robles, como en el de hoy, de la señora Retuerto, que entre los problemas y las quejas planteadas por los ciudadanos la procedencia abarca a todas las autonomías sin excepción, y a ciudadanos extranjeros en una buena proporción.

El amparo lo han ejercitado desde niños de EGB hasta ancianos. Las peticiones, denuncias, quejas, sugerencias son variadísimas: enfermos, presos, soldados, jubilados, estudiantes, etcétera. Un dato importante y a destacar, como ya se ha informado, es el incremento de peticiones por parte de mujeres. Asimismo, siguen siendo más abundantes las personas que acuden a la institución con niveles de estudios bajos, lógico y justificado, como lógico y mucho más justificado es que también acuden los que están en situaciones económicas precarias.

La institución del Defensor del Pueblo tiene a bien proceder en la respuesta con inteligibilidad de la misma y ello supone confianza en la institución. Podíamos continuar con llamativos detalles de todo orden, pero, al fin y al cabo, procede, porque lo creemos oportuno y necesario, asumir las reflexiones finales de la señora Retuerto quien está ejerciendo las funciones como

Defensor del Pueblo, como todos lo hemos podido comprobar hoy y el otro día en la Comisión, con gran animosidad, energía, optimismo y efectividad. Nuestra gratitud y apoyo.

En primer lugar, consolidación de la institución, que es y debe ser escuela de ciudadanos. Asimismo, que se acreciente la confianza de los recurrentes. Que aumenten los escritos de las mujeres, de los más desprotegidos en la sociedad. También asumimos que se siga potenciando la institución como garantía constitucional. Que se pongan los medios necesarios —aquí entra el Ministerio de Educación— para que una información más intensa de la institución haga que sea más conocida por los ciudadanos y sepan dónde acudir con sus quejas. Que las Administraciones públicas cumplan con respeto y disciplina con el deber de colaboración con el Defensor del Pueblo, llamando la atención en una mayor relación —lo subrayamos y asumimos— entre el Defensor del Pueblo y las Cámaras. Que con rigor jurídico y a través del Defensor del Pueblo los servicios públicos mejoren la calidad de su gestión y que las relaciones institucionales con el Consejo del Poder Judicial y el Ministerio Fiscal se profundicen con nuevos convenios.

Termino, señor Presidente, con tres escuetas y muy particulares reflexiones:

Primera. Entendemos que la institución del Defensor del Pueblo debe responder a unas sencillas máximas, pero no por ello asombrosamente ricas y respetabilísimas en sus fines y cometidos. Convencer, no vencer. Convencer con estrictos argumentos fundamentados en derecho, que debe ser y es compendio de la justicia y de la libertad.

Segunda. En el siglo XVI, en el Reino de Navarra la figura semejante a la del actual Defensor del Pueblo pasó a llamarse abogado de los pobres, nombre clarificador de su competencia. Es decir, en estos momentos actuales, la institución del Defensor del Pueblo debe ser —y creo firmemente que así es— el cauce para la pronta y efectiva protección de los derechos de los ciudadanos que son más susceptibles de ser vulnerados o que se encuentren en sectores desprotegidos en lo social, cultural y económico.

Para terminar, la tercera reflexión, que es, por cierto, la más complicada por las interferencias políticas:

El titular de la institución podría reunir lo que se apreciaba en el libro de atribuciones en 1643 por la Diputación del Reino de Navarra: Persona de tantas letras, virtud y autoridad como se debe; y, sobre todo, como nos comentaba la señora Retuerto el día de la Comisión que le dijo un Comisionado defensor inglés para temas municipales: Lo que tiene que tener el Defensor del Pueblo es un grandísimo sentido común. Esta es, desde luego, una afirmación con la que hay que estar completamente de acuerdo.

Gracias, señor Presidente.

El señor VICEPRESIDENTE (Rigol i Roig): Muchas gracias, Senador Bados Artiz.

Por el Grupo Socialista, tiene la palabra el Senador Fernández Ramos.

El señor FERNÁNDEZ RAMOS: Gracias, señor Presidente.

Señorías, en las comparecencias del Defensor del Pueblo, en este caso, de la Defensora del Pueblo, doña Margarita Retuerto, los grupos parlamentarios debemos emitir una opinión del trabajo de la institución. Hoy corresponde hablar únicamente del informe de 1992, no sobre otras consideraciones escuchadas, sean personales o políticas, que correspondan a 1993.

Como quiera que este Informe corresponde en su integridad al período en que don Alvaro Gil Robles era el Defensor del Pueblo, vaya para él un grato recuerdo.

En intervenciones de este tipo brilla especialmente la faceta negativa del funcionamiento de las Administraciones públicas, pero debe darse gran importancia a la objetividad de los análisis, a pesar de que necesariamente unos vemos la situación de color gris y otros la verán de color gris oscuro, o quién sabe si negro. El Grupo Socialista agradece la información facilitada por la institución y le da la bienvenida a esta Cámara como siempre, en este caso en la persona de doña Margarita Retuerto.

Creo que hoy hay una conciencia más clara de los derechos que conlleva la condición de ciudadano o de ciudadana. Tengo la convicción de que el Defensor del pueblo se ha convertido en una instancia fiable de reclamación, y así ofrece el Grupo Socialista la confianza pedida para la institución esta mañana.

El Informe constituye un testimonio de notorio valor para medir carencias y actuaciones erróneas del conjunto de las Administraciones públicas, y son muy de tener en cuenta las sugerencias, recomendaciones y propuestas para eliminar las causas que motivan las quejas. Quiero recordar aquí que, además de esta institución, existen y elaboran sus informes a nivel de comunidades autónomas las siguientes instituciones:

Ararteko, en Euskadi; Sindic de Greuges, en Cataluña; Defensor del Pueblo andaluz; Diputado del Común, en Aragón; Defensor del Pueblo canario; Defensor gallego y Sindic de Greuges valenciano. Vaya para ellos un saludo especial también de esta Cámara de las Autonomías.

El Informe del Defensor del Pueblo es un diagnóstico fiable sobre la forma de comportarse las Administraciones públicas con los ciudadanos y de las deficiencias que lastran su funcionamiento. En un informe de la importancia de éste no pueden dejar de analizarse los números, la estadística, que, aun reconociendo su falta de comprensión de los problemas humanos que hay detrás, es preciso para situar en su término cómo caminan tanto la institución como las Administraciones públicas.

Coincido con lo que dijo la Defensora del Pueblo en la Comisión sobre que un solo expediente puede significar la necesidad de resolver un gran problema que a posteriori puede afectar a muchas personas, pero en el Informe se relata prolijamente, por activa y por pasiva, el número de quejas. ¿Cómo podría, si no, valorarse totalmente su gestión? Siempre que hubo un aumento de quejas, sus señorías ponían de manifiesto, no sin razón, el enojo y la crítica de que cada año existieran más denuncias que el anterior, incluso situando el centro de la crítica únicamente en la Administración del Estado, y no en las restantes, es decir, ayuntamientos, diputaciones, gobierno de comunidades autónomas y órganos diversos contra los que también hay quejas.

Ya en el Informe de 1991 disminuyeron las quejas en un 20 por ciento respecto del año anterior. En números redondos, de más de 25.000 que hubo en 1991 a menos de 20.000 que ha habido en 1992, fecha a la que se circunscribe la comparecencia de hoy, se produce también una disminución del 23 por ciento, es decir, en dos años bajaron a la mitad.

No son datos para sentirnos satisfechos, porque para ello debiera ser innecesaria la figura del Defensor del Pueblo, y sin duda el Grupo Socialista la califica de imprescindible para la vida española. Sin embargo, la disminución indica que estamos en el buen camino. Terminando con los números, señorías, debo expresar que de las 20.000 quejas, un buen número corresponden a 34 grupos de personas que, algunos casos en miles cada grupo, presentaron quejas idénticas, si bien de forma individual. Por otro lado, el 50 por ciento, es decir, 10.000 quejas del informe que estamos analizando no han sido admitidas por la institución, por diversas razones, de las cuales son importantes en número las que se han solucionado informando al ciudadano o ciudadana o porque no se apreciaban indicios de irregularidad administrativa.

Sólo el 5 por ciento del total de las quejas no han sido todavía subsanadas; el 95 por ciento ya están resueltas, y me remito a lo que esta mañana decía doña Margarita Retuerto de que sólo en un 1 por ciento de las quejas admitidas, es decir, la mitad, ha habido disensión o discusión entre la institución denunciada y el Defensor del Pueblo.

Los datos están, pues, lejos del apocalíptico masoquismo de quienes dicen que todo en este país es un completo desastre. El Informe muestra un equilibrado recorrido por las insuficiencias y silencios que sufren algunos ciudadanos de algunos funcionarios o de instituciones públicas.

Entrando en temas parciales, en salud y en lo que concierne a la Ley General de Sanidad, debe tenerse en cuenta que ésta no supone sólo un nuevo instrumento jurídico formal, sino que pretende la transformación real del sistema sanitario, por lo cual el ritmo de producción normativa debe adecuarse a la transformación e incremento necesario de la infraestructura material de los servicios y medios, garantizando en todo momento la

continuidad de la correcta prestación del servicio. Igualmente se debe recordar que el desarrollo de las normas básicas sanitarias debe llevarse a cabo primordialmente por las Comunidades Autónomas y su valoración no puede entenderse sólo en el ámbito estatal, sino con el desarrollo de normas autonómicas.

La mayor parte de las quejas sobre las Administración sanitaria tienen su base en las listas de espera y en los dilatados períodos para intervenciones quirúrgicas. Se ha realizado un incremento de la actividad en los hospitales de referencia propios y de apoyo; se han establecido ciertos programas por procesos en clínicas privadas y la mejora de los sistemas de información para el control de las listas de espera.

En cuanto a salud mental, el Insalud y las Comunidades Autónomas están configurando servicios asistenciales atendiendo a la ley, integrando la atención a la salud mental en las estructuras convencionales. Sin embargo, el Defensor del Pueblo pone de manifiesto el grave problema que supone la falta de cobertura de hospitalización psiquiátrica por parte de la Seguridad Social, con la consecuencia para los enfermos mentales o para sus familiares de abonar los gastos de internamiento.

Dentro de los asuntos derivados de la justicia, hay un dato significativo respecto al gran incremento de la gestión de la prestación social: el número de objetores reconocidos en los últimos cinco años se ha multiplicado por cuatro, lo que repercute en el propio diseño del sistema administrativo, tanto en sus elementos personales como materiales, para poder atender el volumen de trabajo. El Informe destaca el interés, cuando dice que no cabe duda de que el Ministerio está realizando esfuerzos para abordar la organización de la prestación social, que en los últimos cuatro años se ha visto sobrepasada, dado el incremento tan significativo de objetores de conciencia que se ha producido en nuestro país. No obstante, la solución de los problemas derivados de la objeción o insumisión serán resueltos, en mi opinión, con la aprobación de la ley del servicio civil, que deseamos venga lo antes posible a esta Cámara.

En otro orden, coincido con el Defensor del Pueblo en la necesidad del Juez de Vigilancia Penitenciaria, por lo que resulta imprescindible su plena dotación, formación adecuada en relación con esa función específica y una carga competencial que le permitan desarrollar su labor con la eficacia constitucionalmente exigida. Todavía no se ha dado definitivo desarrollo a las previsiones contenidas en la Ley de Demarcación y Planta Judicial en relación con dichos juzgados, lo cual debe hacernos reconocer que hasta entonces seguirán existiendo problemas que nadie desea. A pesar de la falta de desarrollo, se ha aprobado como apoyo técnico a los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria la reestructuración de la central de observación, que redundará en la mejora de calidad de las resoluciones judiciales.

Volvemos, como en los últimos Informes, a la cuestión de las novatadas en el cumplimiento del servicio militar, que en número han disminuido probablemente

por las instrucciones y órdenes que se han impartido a los mandos militares para la prevención y corrección de estos comportamientos. Para la erradicación completa de las mismas —objetivo de todos— sería preciso contar con la colaboración de los soldados, pues es en su medio donde se realizan las novatadas, siendo los más antiguos o de mayor experiencia quienes las cometen. En algunos casos, finalizan las investigaciones cuando la persona compareciente declara ante sus mandos no haber sido objeto de las novatadas que denunció.

La informatización del procedimiento de incorporación a filas, frente al tradicional sorteo viene porque la Ley Orgánica del Servicio Militar así lo determina. Ha habido quejas, pero la mayor parte de ellas han sido canalizadas y promovidas por la oficina del Defensor del Soldado, que trata un total de 45 quejas sobre más de 220.000 destinos. Esta actuación no parece tener otro objeto que lograr una resonancia y publicidad en los medios de comunicación social en los que, por cierto en esta ocasión se les ha dedicado poca atención.

Dentro de los servicios de los que ha habido quejas, por ejemplo en Renfe, la mayoría de ellas el Defensor del Pueblo las ha dado por finalizadas una vez conocidas las alegaciones expuestas por la empresa. Es preciso volver a indicar que la sola existencia de una queja en cualquier lugar debe tener la entidad suficiente para preocupar a la Administración, aunque sea del ayuntamiento más pequeño de España. Pero es necesario decir también que Correos y Telégrafos procesa y distribuye 4.000 millones de objetos postales el año, es decir, 16 millones diarios en toda España; con un volumen de distribución de tal magnitud que no tiene equivalente en ninguna otra actividad pública o privada, el número de quejas, siete, que se relacionan el año pasado, tampoco es como para pensar que se hace muy mal o que sea alarmante.

Las líneas de Telefónica denominadas 903 —recuerden sus señorías— fueron objeto de denuncias procedentes de ciudadanos, asociaciones de consumidores y otras instituciones; incluso el Senado se preocupó por este tema en relación a los servicios de contenido erótico y de tertulia. Pues bien, como dichos servicios comenzaron a funcionar a principios de 1992 y se suspendieron el 3 de diciembre del mismo año, todos estos asuntos están ya resueltos en cuanto a la compañía Telefónica afecta.

Tanto en la Administración del Estado como de las Comunidades Autónomas se destacan demandas de gran interés, como el cuantioso número de quejas que vienen a poner de manifiesto, una vez más, la necesidad de crear nuevas plazas de atención residencial para la tercera edad, dada la diferencia existente entre la oferta y la demanda. Bastará decir que el Senado, en el Informe relativo a residencias de la tercera edad —que tuvo el honor de coordinar—, ya advertía de dicha necesidad. Por parte del Gobierno español se atendió a tal petición desde 1988 hasta hoy, con el aumento de un 22 por ciento de plazas.

Dentro de la Administración educativa, ante las máximas de 25 alumnos por aula en el primer curso de primaria y los problemas que pudo suscitar, el Defensor del Pueblo actuó en la dirección de comprobar la oferta de alternativas de escolarización satisfactorias a los niños y niñas que no resulten admitidos en el centro elegido. En los resultados de la Institución se señala que los criterios del número máximo de alumnos por aula se aplicaron con suficiente flexibilidad, teniendo en cuenta que se potencia la norma de la proximidad al domicilio. Se admite por el Ministerio, felizmente, que se pretende ir a una modificación del sistema, y existe un plan experimental llevado a cabo en dos municipios de Madrid. Dentro de este apartado, en relación con las pruebas de aptitud de acceso a la universidad, el Grupo Socialista comparte las consideraciones del Defensor del Pueblo sobre la necesidad de una fórmula que evalúe la madurez de los alumnos aspirantes, y que se distribuyan con objetividad y cantidad las plazas existentes entre las demandadas; para ello, se ha aprobado un Plan de Reforma de las Pruebas de Acceso a la Universidad, a desarrollar en dos cursos y que atenderá, fundamentalmente, a la mejora del rigor y de las pruebas, a proporcionar más condiciones materiales a los estudiantes y a facilitar procesos de reclamación, en suma, para cumplir con una selección más objetiva, homogénea, uniforme y transparente del alumnado, ya que algunas de estas medidas se han aplicado en la convocatoria de junio pasada.

En la comparecencia de la Comisión la señora Defensora se definió a favor de la adopción de medidas cautelares, en ciertos supuestos, contra los funcionarios policiales presuntamente implicados en malos tratos o torturas, lo cual es muy difícil de atender porque este tipo de medidas deben utilizarse con cuidado cuando no existe un pronunciamiento judicial que rompa la presunción de inocencia. No le parece tampoco conveniente a este Portavoz la continuación de los expedientes disciplinarios sin darse el pronunciamiento reseñado, ya que generaliza una posibilidad que el

ordenamiento jurídico, en el apartado 8 de la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, expresa con máxima cautela, aparte del riesgo que supone adoptar una medida aflictiva, aun de carácter provisional, que pueda resultar contradicha en el fallo definitivo. Por informaciones recibidas, lo dicho no significa que se tenga por costumbre no adoptar la suspensión provisional de funcionarios, sino que con arreglo a los propios criterios valorativos de los Tribunales de Justicia se decide sólo en los casos en que la gravedad apriorística de la misma la haga adecuada y proporcionada.

Si el Informe reconoce que se beneficia de la experiencia adquirida a lo largo de estos años en la tramitación de más de 200.000 quejas individuales y en haber atendido en sus oficinas a más de 55.000 personas, nosotros, como Grupo Socialista, reconocemos también que dicho beneficio es para el pueblo español, que tanto necesita que se digan y se denuncien los errores, abusos y desaciertos de la Administración como que se reconozcan los progresos del respeto a los derechos fundamentales y en el funcionamiento de los servicios públicos. Creyendo en la independencia de la Institución, tampoco deberá extrañar que el Defensor del Pueblo mencione en el Informe lo que se ha hecho bien, por ejemplo, que este año se han aceptado ni más ni menos que 122 recomendaciones de la Institución, el mayor número de su vida.

El Grupo Socialista, finalmente, se congratula de la sensibilidad de la ciudadanía en materia de medio ambiente, significativa en los últimos años, y expresa su agradecimiento a don Antonio Rovira y al resto de las personas que han cumplido responsablemente con su labor y su trabajo. (El señor Presidente ocupa la Presidencia.)

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, señor Senador.

**Congreso de los Diputados. Sesión plenaria de 2 de diciembre de 1993.**

**Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo correspondiente a 1992.**

(D. S. Congreso. V Leg., núm. 36)

## **INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTION REALIZADA DURANTE EL AÑO 1992**

El señor **PRESIDENTE**: Punto séptimo del orden del día: Informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 1992.

Para presentar el informe, tiene la palabra la titular en funciones de la institución del Defensor del Pueblo.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Señor Presidente, señorías, una vez más, el Defensor del Pueblo acude al Pleno de la Cámara para dar cuenta de la gestión realizada en el año, en el momento más importante de su relación durante el período al que se contrae su informe y por el que se actualiza la relación con las Cortes Generales.

La secuencia de la comparecencia anual del Defensor del Pueblo se estructura, como SS. SS. bien conocen, en varias fases: la primera, ante la Comisión Mixta; la segunda, ante los plenos del Congreso y del Senado, respectivamente y, después, lo que supone a mi juicio una intervención escalonada, una rendición de cuentas, con dos objetivos. Aunque estos objetivos se están perfilando en el tiempo y en el futuro se podrán cambiar con otras previsiones, en el primero prevalece una visión más pormenorizada de la gestión realizada por la institución. En el segundo, se trataría más bien de un informe de Síntesis que permite concretar y conocer una

visión global de la actuación del Defensor del Pueblo, una vez que ha sido contrastada con lo que pudiéramos llamar una primera lectura de la memoria. (**Rumores.**)

El señor **PRESIDENTE**: Un momento, señora Retuerto. Ruego silencio a sus señorías.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO EN FUNCIONES** (Retuerto Buades): Gracias por su cortesía, señorías.

De la comparecencia que se celebró hace poco tiempo en la Comisión Mixta Congreso-Senado se pueden deducir varias cosas. La primera, una declaración de principios; la segunda, unos aspectos concretos que SS. SS. hicieron llegar al Defensor del Pueblo.

En cuanto a la declaración de principios, en la que SS. SS. y esta Defensora del Pueblo en funciones coincidieron absolutamente, se deduce, primero, la auténtica consolidación de la institución; segundo, que representamos una mayor aproximación al ciudadano; tercero, que es imprescindible una mayor vinculación con el Parlamento. Eso dijo el Defensor del Pueblo y ustedes estuvieron conformes. Cuarto, la consideración del Defensor del Pueblo no solamente como fiscalizador, sino como modificador de conductas tanto administrativas como sociales. También se nos pidió que hiciéramos coincidir los enunciados de la institución con planteamientos realistas, sobre lo que tengo que decir que si algo es el Defensor del Pueblo es una institución para los ciudadanos.



Se añadió que se debía potenciar al Defensor del Pueblo en las situaciones de conflicto con los poderes públicos. Se nos preguntaron además diversas cuestiones:

cuáles eran los aspectos de la institución que eran mejorables; qué carencias se detectaban; qué potenciales de desarrollo tiene la Ley Orgánica 3/1981, reguladora del Defensor del Pueblo; si el Defensor del Pueblo no está supliendo la falta de información por parte de las Administraciones públicas; cómo se plantea el Derecho comunitario, como lo hacen SS. SS. a través de la institución y las recomendaciones del Defensor; cuáles son las relaciones del Defensor del Pueblo con los comisionados parlamentarios autonómicos, que ustedes desconocen; cómo se articula el principio de coordinación entre diversas Administraciones que convergen en una misma situación de hecho.

Pues bien, analizando todos estos principios enunciados de coincidencia y estas cuestiones que SS. SS. exponían al Defensor del Pueblo, al preparar esta intervención que a la Cámara le interesa porque pide dación de cuentas a su comisionado (tengan ustedes en cuenta que la relación Congreso-Defensor del Pueblo carece de la suficiente flexibilidad, puesto que la Comisión Mixta Defensor del Pueblo y la Comisión de peticiones son las que menos se reúnen a lo largo del año), al preparar, digo, esta intervención pretendo convencer a SS.SS. de la necesidad del apoyo crítico a la institución constitucional que en este momento represento.

Si he mencionado la palabra apoyo es porque la institución está concebida como una magistratura de persuasión, como una autoritas que está basada en tres factores fundamentales. El primero, la autoridad que le proporciona el apoyo parlamentario insustituible para este Defensor del Pueblo y para los otros ombudsmen que en el mundo son garantes de los derechos constitucionales a la hora de ejercitar sus funciones. El segundo, por la autoridad que le dan sus propios planteamientos, basados en rigurosas interpretaciones técnico-jurídicas según criterios de constitucionalidad y legalidad, nunca de oportunidad. El tercero, por el apoyo de la opinión pública. No se olvide que el ciudadano es el sujeto de la institución y el barómetro de su afianzamiento, la confianza que inspire.

Antes de entrar en el contenido sustancial de mi disertación, quisiera hacer unas consideraciones previas. La primera de ellas es la de las especiales circunstancias que concurren en esta comparecencia. La segunda sería la afirmación de la consolidación y los rasgos que caracterizan a la institución del Defensor del Pueblo como garantía de los derechos ciudadanos, imprescindibles en el constitucionalismo moderno. La tercera se ría la definición de la eficacia de la institución. Y no se olvide que las instituciones se consolidan por la eficacia de sus resultados.

Paso a desarrollar el punto primero. Es evidente, como cuestión previa, que nos encontramos en este momento en una situación especial inédita en la

experiencia histórica del Defensor del Pueblo, desde luego, por lo que yo sé, inédita en el parlamentarismo, en las relaciones parlamentarias que existen en Europa entre el ombudsman y sus respectivos Parlamentos. Por primera vez se da que quien les habla y quien defiende un informe anual de gestión sea un Defensor del Pueblo en funciones.

Dije en Comisión —y quiero repetir ahora en el Pleno de esta Cámara por la relevancia que esto tiene— que, a lo largo de este período, he actuado con mayor o menor acierto pero, en todo caso, con toda dedicación, convencida de que la situación de interinidad es un mero mecanismo administrativo que no rebaja ni las competencias ni las atribuciones que el Defensor del Pueblo tiene, que implica una situación de continuidad y que, desde luego, no disminuye la responsabilidad del titular de la institución que en este momento les habla.

Estén absolutamente seguras SS. SS. de que soy consciente de la responsabilidad que asumo, y de esa responsabilidad daré cuenta al Parlamento en su momento oportuno. No podía ser de otro modo, porque el ciudadano que acude a él debe ser atendido cualquiera que sea el momento en que lo haga.

Por otra parte, otra situación anómala es el tiempo transcurrido: han pasado 10 meses desde que se presentó este informe y casi un año desde que el informe se realizó Ante la Comisión Mixta Congreso-Senado, con objeto de actualizar la situación del informe presentado en su día, se entregó un anexo con el fin de hacer un seguimiento según las pautas que ustedes nos habían indicado en anteriores comparecencias. Se nos dijo: Señor Defensor del Pueblo, no nos importa sólo lo que dice en este momento actualice, ¿sigue usted lo que hace?» Pues bien, presenté una actualización de esas pautas y criterios que estaban contenidos en la memoria de 1992. También quiero decirles que pido a SS. SS. excusas de antemano cuando en mi exposición me refiera a hechos producidos con posterioridad a diciembre de 1992. No se me reproche después porque, naturalmente, a lo que me voy a referir figura ya en el informe de 1992. Es un seguimiento de quejas actualizadas, pero que tiene relación con los datos en él contenidos. No hablaré ahora de todo lo que está en el informe, pero todo lo que diré sí está en él contenido.

Señorías, entiendo que volver, casi en 1994, a debatir los hechos acaecidos en 1992, en una mirada retrospectiva absolutamente cuadrículada, sin tener en cuenta los avances realizados, sería, a mi juicio, un ejercicio de inmovilismo, convertirnos en estatuas de sal y no demostrar la operatividad de esta institución.

Llegados a este momento, y si SS. SS. me lo permiten, quisiera hacer una reflexión personal. En julio de 1993 acudí a la Conferencia Mundial de Derechos Humanos celebrada en Viena, y allí, entre otros, se planteó que para la moderna definición de los derechos humanos era imprescindible tener en cuenta el significado de lo que son y suponen las potencialidades de las mujeres. Quiero decirles, señorías, en esta

reflexión personal, que ha sido un orgullo para mí ser la primera mujer en la historia del parlamentarismo español que ha ocupado una institución parlamentaria de defensa de los derechos humanos, aunque sea interinamente, dado el concepto de interinidad que SS. SS. y yo compartimos.

Siguiendo en este tono de reflexiones personales, es necesario y de justicia que en éstas, mis primeras palabras, tenga un recuerdo para el titular de la institución en el período anterior, que fue responsable del informe junto con el adjunto, señor Rovira, y con todo el equipo. Es indudable que una institución la componen personas, ideas, imagen y organización. Es indudable también que una institución se caracteriza por su supervivencia en el tiempo pero esa supervivencia estará en función de la capacidad de organización y, sobre todo, de la capacidad de movilización hacia nuevos comportamientos, hacia nuevas exigencias, hacia nuevos planteamientos. Una institución no es algo inmóvil en el tiempo; fija unas pautas, pero se acomoda a las realidades sociales, si no, se queda esclerotizada. Y no es ése el caso del Defensor del Pueblo.

Si digo que el informe sobre la gestión del Defensor del Pueblo del año 1992 corresponde al anterior titular, ahora me corresponde a mí, en este momento, dar cuenta a las Cortes Generales de la gestión realizada durante aquel año y en el período hasta ahora comprendido, como lo harán en el futuro los titulares a quienes corresponda continuar la labor iniciada por el primer Defensor del Pueblo, don Joaquín Ruiz-Giménez.

Les voy a hablar del primer punto, la consolidación de la institución, desde una perspectiva muy breve. Consolidación significa que la institución ha funcionado de forma absolutamente normalizada, que sigue teniendo las más altas cotas de confianza ciudadana, que puede ofrecer resultados de sus actuaciones y que puede demostrar la eficacia de la misión que constitucionalmente tiene encomendada. Como SS. SS. y yo coincidimos en este punto en la Comisión, solamente quiero decir que el Defensor del Pueblo, en estos once años de su existencia —lo que, parafraseando al primer astronauta que pisó la Luna, es quizás un paso muy pequeño en la historia del hombre, pero muy grande en la historia de la Humanidad—, ha supuesto un avance muy notable en la consolidación de las garantías no jurisdiccionales para los ciudadanos españoles, tal como preveía nuestra Constitución. Como todo jurista bien conoce, los derechos no solamente hay que definirlos, sino que también hay que protegerlos, y junto a los mecanismos clásicos de protección, el control directo parlamentario y el control jurisdiccional, los ciudadanos de a pie buscan fórmulas asequibles, fáciles, próximas a ellos, que alguien sienta sus problemas como suyos. En ese sentido, se acercan al Defensor del Pueblo y siguen confiando en esta institución. Por ello, puedo afirmar que el Defensor del Pueblo es una escuela de ciudadanía, que a través del Defensor del Pueblo se afianza una cultura de reclamación y que con esta cultura de reclamación, a

través de las peticiones, quejas y sugerencias que nos llegan, los ciudadanos entienden que desde el caso singular pueden, además, influir en las decisiones de gobierno, mejorando las relaciones gobernante-gobernado, y que el Defensor del Pueblo es un elemento esencial para entender el constitucionalismo moderno. Lo digo desde los hechos, que demuestran que el Defensor del Pueblo no es una institución en declive. En 1992 se recibieron diecinueve mil setecientos y pico expedientes; en lo que llevamos de año hemos recibido ya más de 22.000 expedientes. No me gusta centrarme solamente en las cifras porque sería un error considerar esta institución solamente como un instrumento de denuncia y que las denuncias se miden por el número de reclamaciones. Si repasamos los debates parlamentarios de la Ley Orgánica 3/1981, nos daremos cuenta de que todavía quedan en esta Cámara los ecos del profesor Peces-Barba cuando decía que el Defensor del Pueblo es un auténtico colaborador de las Administraciones públicas, que la Administración española tiene una carga de inercia histórica importante en cuanto a ciertos métodos de funcionamiento y que en una democracia avanzada como la nuestra, debe existir una mayor predisposición y una mayor preocupación por el respeto a los derechos y libertades de los ciudadanos. Y esto no es incompatible, sino perfectamente asimilable y coherente con la otra dimensión de la institución, que busca el mayor proceso de acercamiento de las Administraciones públicas hacia los ciudadanos.

En la Comisión hablamos también de la vinculación de las actuaciones del Defensor del Pueblo, vía consolidación del derecho de petición. En definitiva, consolidación significa que la institución es una institución de garantías, significa que es una escuela de ciudadanía y significa, además, ayudar al ciudadano a exigir sus derechos, pero le compromete también a enfrentarse con sus responsabilidades.

Puedo afirmar que el grado de conocimiento de la ciudadanía hacia la institución del Defensor del Pueblo es amplísimo. Basándonos en datos sociológicos, las encuestas sociales demuestran que el Defensor del Pueblo es directamente conocido por el 73 por ciento de la población española, mucho más que otras instituciones, mucho más que otros organismos y desde luego, muchísimo más que el resto de los ombudsmen que existen en Europa. Si el ámbito de conocimiento lo circunscribimos no ya a los mayores de 18 años sino, en general, a toda la población española, nueve de cada diez españoles pueden decir que existe el Defensor del Pueblo, conocen que existe el Defensor del Pueblo. El 85 por ciento de los ciudadanos que nos escriben han intentado antes solucionar su problema de otra forma; el 15 por ciento lo hace directamente, pero todos han tropezado con alguna barrera de acceso a las autoridades administrativas correspondientes, y necesitan un órgano público que les atienda y no ponga obstáculos formales o informales a nadie. Esta es la grandeza y el riesgo de la institución. Quiero decirles en este momento que la

institución del Defensor del Pueblo —y hay que hacérselo conocer a la ciudadanía— es una institución de garantía, no es un muro de lamentaciones, no es una panacea. Por ello, dije en Comisión e insisto, que hay que acrecentar la cultura de lo que el Defensor del Pueblo significa.

El Defensor del Pueblo es una institución sensible a las variaciones que se producen en la sociedad española, y los datos lo afirman. Cada año acuden más extranjeros y ciudadanos comunitarios; nos escriben ciudadanos ingleses, franceses, en su lengua, en español; desde España o desde el extranjero.

Los datos son los siguientes: un 1,4 en el año 1990, un 3,9 en el año 1993. La tasa de feminización ha aumentado: un 29,9 en 1988, un 43,3 en el año 1993. Se ha incrementado también la proporción de parados que nos han escrito: un 11,2 en el año 1991, un 16,4 en 1993. Es decir, el Defensor del Pueblo es un órgano vivo y su informe anual refleja las variaciones de los problemas de los ciudadanos españoles.

Se confirma también la tendencia que se observaba en los últimos años a incrementar la proporción de personas con mayor nivel de estudios. El 48 por ciento de quienes formulan quejas dicen que sus ingresos en el hogar son menores de cien mil pesetas mensuales, y solamente el 14,5 indica que sus ingresos son mayores de doscientas mil pesetas, lo cual significa la mayor acumulación de escritos de personas de bajo nivel de renta, lo que representa que la institución da un plus de garantía en situaciones de dificultad económica.

No bastaría esto si ustedes no se preguntaran: Muy bien, estos datos nos interesan, pero, ¿cuál es el índice de satisfacción de los usuarios de la institución del Defensor del Pueblo? ¿Qué percepción tienen quienes acuden al Defensor del Pueblo de la atención que han recibido? Depende, señorías, de factores subjetivos. No puedo darles datos absolutamente ciertos y matemáticos. En síntesis, aquellos que han generado expectativas que superan lo que el Defensor del Pueblo puede cumplir se sentirán siempre insatisfechos, aunque ustedes nos dieran muchas más competencias. Por eso es importante incrementar el grado de conocimiento de la institución sin generar falsas expectativas. No necesitamos más competencias; necesitamos mejorar los conocimientos de lo que el Defensor del Pueblo significa. Además, la satisfacción depende de tres factores que emanan de la institución, que se le pueden imputar al Defensor del Pueblo y, con ello, abrir un proceso de autocrítica: la rapidez de la respuesta, la inteligibilidad del contenido de la misma y la confianza de que nuestra opinión sea objetiva, técnica y que interprete adecuadamente la normativa vigente.

Me ciño básicamente al último punto, la confianza. La confianza depende básicamente de la imagen social del Defensor del Pueblo. Todas las encuestas, desde las más conocidas hasta las del Consejo General del Poder Judicial, por citar alguna, pasando por otras que SS. SS. conoce bien o por algunas realizadas por nosotros

mismos demuestran que los españoles confían en el Defensor del Pueblo y conocen al Defensor del Pueblo. Muy pocos españoles, menos del 10 por ciento, ponen reparos a la necesidad de una institución como ésta. En definitiva, el Defensor del Pueblo cuenta con un amplísimo respaldo popular. Pero si el grado de confianza es muy elevado, no se conoce suficientemente la efectividad y la eficacia real de sus resultados, soy consciente de ello. Se sabe que está el Defensor del Pueblo, se sabe quién es el Defensor del Pueblo, es más, en sólo..., once meses —estaba intentando acordarme de los meses de la interinidad— un 18 por ciento conoce el nombre de quien ocupa en este momento el cargo y un 8 por ciento sabe que lo ocupa una mujer, frente al 26 por ciento que todavía piensan en el nombre del anterior titular. Ahora bien, cuando se les pregunta para qué sirve o qué resultados tiene, ahí la respuesta ya no es tan satisfactoria, y nos obliga a un proceso de reflexión autocrítica y nos obliga a pensar y a insistir en que hay que hacer hincapié, no tanto en lo que se empieza, sino en lo que se termina, en los resultados de la institución del Defensor del Pueblo.

Paso rápidamente, porque el tiempo nos devora, al punto segundo en el que pretendo hacer a SS. SS. unas breves reflexiones sobre lo que significa una institución de garantía. Institución de garantía significa que el Defensor del Pueblo tiene cada vez una actividad más creciente. Quisiera reflexionar con ustedes no sobre todas las quejas que hay en el informe parlamentario, porque ya tienen ustedes la memoria —la habrán analizado y reflexionarán sobre ella—, sino sobre algunos puntos que considero de interés, en los que quiero hacer hincapié desde mi personal apreciación, que creo que coincidirá con la de esta Cámara.

En cuanto a la actividad creciente a lo largo de 1992 se recibieron 19.599 quejas, y los 114 expedientes a que dieron lugar, más las 156 visitas iniciadas a consecuencia de inspecciones, a centros de menores, a residencias de tercera edad, a centros de internamientos, a 62 ayuntamientos, etcétera, suponen 270 actuaciones, lo que significa un incremento notable sobre el año anterior. La tasa de admisibilidad ha sido del 51 por ciento frente al 49 por ciento de quejas que no fueron admitidas. En total se han admitido más de 10.000 quejas. Inadmisión no significa rechazo sino que se le da una información. Quiero resaltarlo porque el año pasado se nos dijo en esta Cámara que era preocupante la tasa de inadmisión del Defensor del Pueblo. Somos conscientes de ello, pero las quejas no se pueden admitir si no reúnen las condiciones de admisibilidad que están expresamente tasadas por la ley. Generar expectativas imprevistas sería absolutamente demagógica. Podemos actuar en aquello en lo que entendemos que hay presuntas irregularidades administrativas. Quiero señalar, además, que la actuación constitucional del Defensor del Pueblo lo es tanto cuando comprueba que la actuación de la Administración ha sido regular como cuando comprueba que la actuación ha sido irregular y la subsana, en los dos

aspectos. El conjunto de quejas inadmitidas demuestra con claridad que existe en la práctica una función del Defensor del Pueblo, probablemente difusa pero no por ello desdeñable, que es la atención al ciudadano que subjetivamente puede entenderse como una articulación del derecho de petición. En cuanto a la resolución de expedientes, se ha subsanado el 41 por ciento, que supone 3.844 expedientes, pequeños y grandes, desde problemas individuales, como retrasos por una expropiación forzosa, hasta expedientes de deudas paralizados por la Administración. Creo que no es necesario entrar en ello porque están contenidos en el informe parlamentario. Se ha comprobado que la actuación de la Administración fue correcta en un 57 por ciento, es decir, en 5.926 expedientes. Únicamente en un uno por ciento las resoluciones del Defensor del Pueblo y de las Administraciones fueron discrepantes.

Para señalar algunos casos significativos, dividiría mi intervención en cinco grandes bloques. El primero, las actuaciones llevadas a cabo por la institución en defensa de los principios de libertad e intimidad de la persona, inherentes a la dignidad de la persona, contenidos en los artículos 1, 15, 16 y 17 de la Constitución, como SS. SS. bien conocen. En segundo lugar, estaría el relativo a la defensa del artículo 24 de la Constitución, la tutela judicial efectiva, y los problemas detectados en el servicio público judicial. El tercero, sería la atención especial a la protección de los derechos en especial situación de vulnerabilidad, de extranjeros, de inmigrantes, de minorías marginadas, situaciones de xenofobia, y racismo, así como de los enfermos psiquiátricos y de las mujeres en especiales situaciones, como, por ejemplo, en el caso del paro. El cuarto, la preocupación constante por el medio ambiente. No se nos puede decir que en la institución del Defensor del Pueblo repetimos todos los años lo mismo y que las quejas son siempre una reiteración en los informes parlamentarios, un año detrás de otros. Significa, señorías, que no se ha leído bien el informe o que hemos explicado mal el informe en nuestras comparecencias. Por eso, es importante que vengamos cada vez más al Parlamento por eso es importante que entiendan que el Defensor no busca culpables sino soluciones y que no puede actuar sin la ayuda de su comisionante. El quinto y último apartado abarcaría las garantías eficaces que a ustedes les preocupan, como es la protección de los usuarios de los servicios públicos, que comprenderían desde una consecución de una Administración con criterios de una prestación de calidad hasta el concepto de procedimiento administrativo como garantía.

Abordo el primer punto, el de los derechos y deberes fundamentales. Quiero decir una vez más que puedo sostener que en nuestro país los derechos y libertades fundamentales proclamados en la Constitución son generalmente respetados por los poderes y administraciones públicas, pero esta afirmación de carácter general, de la que es de justicia dejar constancia clara, no debe empañar la importancia de algunas

vulneraciones de carácter puntual y relevante que también se han producido y de las que han sido víctimas diversos ciudadanos. Hemos reiterado en otras comparecencias que el Defensor del Pueblo, por mandato de la Constitución, ha sido y será rigurosamente beligerante en este terreno. No se ha limitado ni se limitará a investigar las quejas recibidas, sino que actuará de oficio. Es más, ésta es una prerrogativa que tiene el Defensor del Pueblo de España frente a otros ombudsmen europeos con tradición consolidada, como es, por ejemplo, el ombudsmen de Finlandia, procurando estar presente allá donde pueda existir un riesgo razonable de vulneración, porque tan importante o más que corregir a posteriori y sancionar esas vulneraciones a derechos fundamentales es prevenir que éstas no lleguen a producirse. Llegados a este punto, es obligado señalar los problemas detectados en las detenciones subsiguientes a una identificación en el marco de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de Protección de la Seguridad Ciudadana.

Tal como expresé en la reciente comparecencia ante la Comisión Mixta, de las quejas contenidas en el informe del año 1992 y de su seguimiento hemos observado que las medidas adoptadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para identificar a los ciudadanos pueden haber sido desproporcionadas, han ido más allá de los límites de la estricta identificación; en otros casos la potestad sancionadora resolvió un expediente sancionador con la adopción de una medida no prevista en la norma citada. Pues bien, para evitar que estos supuestos de privación de libertad puedan convertirse en detenciones encubiertas, sin las debidas garantías, establecidas tanto en la Constitución como en el Código Penal y en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, el Defensor del Pueblo, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas y desde la práctica, desde los hechos prácticos que tiene en este momento en tramitación, afirma o recomienda al Ministerio del Interior que teniendo en cuenta la reciente y clarificadora sentencia del Tribunal Constitucional debe impartir instrucciones concretas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para que las identificaciones que se efectúen al amparo de lo dispuesto en el artículo 20.2 de la Ley Orgánica de Protección de la Seguridad Ciudadana se atengan a los principios establecidos por el Tribunal Constitucional.

Otro aspecto importante a señalar son las cuestiones que afectan al derecho a la intimidad, por una parte, por la relevancia constitucional del derecho tratado y, por otra, por la creciente sensibilización de la opinión pública al respecto. El derecho de la información se ha convertido en los tiempos actuales en un bien jurídico de enorme relevancia para múltiples actividades e iniciativas públicas y privadas. El aforismo «atener información es tener poder» es una verdad en cierto modo, incuestionable. No han sido pocas las actuaciones que ha tenido el Defensor del Pueblo en este campo, desde la presentación del recurso de inconstitucionalidad a la ley Orgánica de regulación del tratamiento automatizado de

datos de carácter personal, hasta la investigación de actuaciones concretas practicadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, policías municipales, ya que para el esclarecimiento de determinados hechos entienden que se hace preciso llevar a cabo el reconocimiento físico del detenido mediante cacheos, desnudos, flexiones, sin existencia de instrucciones concretas sobre los límites de estas actuaciones.

Otros aspectos que afectan al derecho a la intimidad son los relativos a la recogida de datos en encuestas sanitarias sin control, problemas derivados de la confidencialidad de la historia clínica, en definitiva, actuaciones que han sido en no pocas ocasiones corregidas, como consta también, en el informe parlamentario.

Dejo en un paréntesis el capítulo sobre tutela judicial efectiva, dada la complejidad y amplitud con las que está contenido en el informe parlamentario. Solamente quiero decir que los mayores problemas que tenemos se deben al colapso en determinados órganos jurisdiccionales y que, como bien se ha señalado por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, una justicia con retraso no es una auténtica justicia.

El tercer bloque de problemas del que quiero hacer mención especial ante la Cámara es aquel que se refiere a los derechos en situación de especial vulnerabilidad, como son los menores. El Defensor del Pueblo es especialmente sensible a proteger los derechos del menor, y lo hemos hecho ante la reiterada aparición del menor en los medios de comunicación, en situaciones que afectan a su intimidad y sobre hechos que pueden estar incursos en un proceso penal. El Fiscal General del Estado ha dictado una instrucción, la 2/1993, relativa a la actitud activa del Ministerio Fiscal en estos supuestos. Además, ha habido otras actuaciones, en concreto en relación con las discriminaciones sufridas por un menor disminuido psíquico al que en su calidad de tal, se le negó un trasplante de órgano no atendiendo, como contraindicación, a criterios exclusivamente clínicos sino a sus circunstancias psicofísicas.

Hemos actuado, también, en el servicio 903 de la Compañía Telefónica Nacional de España con un resultado satisfactorio porque la recomendación ha sido aceptada, como SS. SS. bien conocen. Hemos atendido además, a otras cuestiones relativas a derechos de los usuarios de los servicios públicos.

En cuanto al tema de la xenofobia y el racismo, solamente quiero decirles que en el año 1992 por primera vez en el informe parlamentario aparecen algunas actuaciones verdaderamente significativas que no han tenido luego su continuidad en otras quejas que se han recibido en la institución. El Defensor del Pueblo insiste en la importancia de erradicar estas situaciones que a veces no tienen una respuesta lo suficientemente adecuada en el Código Penal, pero cuyas consecuencias deben ser observadas y analizadas a través de los preceptos que están contenidos en el Código Penal. La respuesta de la sociedad a los actos de xenofobia y

racismo no debe ser una respuesta exclusivamente de los poderes públicos sino de las instituciones y de la sociedad en conjunto.

En cuanto al importante tema del medio ambiente, es verdad que hemos recibido cada vez más cuestiones que hacen referencia a la importancia de la degradación del medio ambiente, y que vienen de todas las comunidades, como por ejemplo aspectos que tienen relación con la contaminación acústica, medioambiental, de aguas, o aspectos nuevos como la protección de las cañadas reales. Solamente quiero señalarles a ustedes la incidencia que tiene para el Defensor del Pueblo el Derecho comunitario que lo hemos hecho valer en un aspecto muy importante como es la protección a la información en materia medioambiental, en relación con la Directiva 90/313 de la Comunidad, que establece los derechos de libre acceso y la forma en que la Administración debe actuar al respecto. Se deben ponderar los intereses en juego, las restricciones cuando sean informaciones que afecten a datos de tipo económico y confidencial, pero debe haber la posibilidad de libertad de acceso en cuanto al interés general que el medio ambiente representa.

En cuanto al último punto, el relativo a la protección de los consumidores y usuarios o derechos de los usuarios, más bien de estos últimos, de los derechos de los usuarios porque abarca a los usuarios de los servicios públicos en general, solamente enumero: la instrumentalización necesaria de los derechos de los usuarios de la sanidad, la necesidad del consentimiento informado, la calidad de la prestación sanitaria — contenidos todos, en el artículo 10 de la Ley General de Sanidad—; la necesidad de notificación individualizada a los asegurados de las compañías que estén incursas en procedimientos de liquidación; los problemas derivados de los procesos recaudatorios en los embargos de cuentas corrientes, que han dado lugar a numerosas quejas, no sólo por las deficiencias en el procedimiento de notificación, sino también porque las administraciones públicas no tienen en cuenta que hay cantidades que son inembargables; los problemas reflejados en las quejas motivadas por los procedimientos administrativos, como una garantía o como un plus de garantía para la Administración; los problemas de los retrasos administrativos en puntos sensibles de atención ciudadana, como son listas de espera, prestación social sustitutoria, la objeción de conciencia, retrasos en los procesos de indemnizaciones por el procedimiento expropiatorio; insuficiencias presupuestarias como justificación de la falta de eficaz respuesta administrativa en determinados supuestos, como es en el caso de prótesis ortopédicas o de reintegro de gastos por usos ajenos a la Seguridad Social.

Hablé de la incidencia del Derecho comunitario a raíz de una pregunta en la Comisión y les decía que la institución es, por fin, una institución de resultados. Los resultados son no solamente los que provienen de los datos individuales sino también los que proceden de la

aceptación de las resoluciones y recomendaciones del Defensor del Pueblo por parte de las administraciones públicas. En este año se han aceptado más de 112 recomendaciones y sugerencias (solamente en 27 casos se ha dicho que no y el resto están en este momento en tramitación), y algunas con importante relevancia, tanto económica como por las modificaciones normativas que suponen. Además de estas recomendaciones, ha habido en general una buena respuesta por parte de las Administraciones públicas. No hay actuaciones claramente entorpecedoras. Afortunadamente, son pocas, pero aunque constituyen una excepción, no pueden pasarse por alto. Muchas veces no es que las administraciones no contesten, sino que en sus contestaciones están más preocupados en decir lo que a su juicio es el Defensor del Pueblo que en entrar a investigar el contenido exacto de la reclamación. Esto se produce sobre todo en las compañías detentarias de servicios públicos. Por eso en relación con las previsiones contenidas en el artículo 24 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, es decir, con calificarlo como una actitud hostil o entorpecedora, dada la indeterminación jurídica de estos conceptos y dada también la escasa operatividad que supone haber puesto en conocimiento de la Cámara en otras ocasiones la actitud de determinadas administraciones que no han contestado al Defensor del Pueblo, esta Defensora entiende que deberían mejorarse los mecanismos en el marco de la ya necesaria reforma de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo.

Quiero afirmarles, además, que las relaciones institucionales con los otros *ombudsman* o comisionados parlamentarios autonómicos han sido muy positivas y se han afianzado. Dedico un recuerdo emocionado al Síndic de Greuges catalán, señor Rahola, y damos la bienvenida al nuevo Síndic de Greuges de la Comunidad Autónoma Valenciana y a los nuevos nombramientos de Justicia de Aragón y del nuevo Síndic de Greuges. Las relaciones institucionales han supuesto un importantísimo avance en el reflejo de la institución del Defensor del Pueblo tanto en el marco europeo como en el marco iberoamericano. A instancias del Defensor del pueblo se celebró en Madrid una conferencia con todos los ombudsman de los países que componen el marco de la CSCE sobre el problema de los mecanismos no jurisdiccionales de protección de los derechos fundamentales, conferencia que se celebró en el Senado. He de resaltar la importancia de las relaciones con Iberoamérica, los convenios firmados con Guatemala y El Salvador y, asimismo, la proyección con Bolivia, Chile, Argentina y Paraguay. En Europa señalo con esperanza la creación del nuevo Defensor del Pueblo Europeo prevista en el artículo 138 del Tratado de Maastricht, que será un símbolo emblemático de la ciudadanía de la Unión.

Señorías, finalizo esta intervención en primer lugar pidiendo excusas por el exceso en la misma, pero afirmando que éste es el momento más importante en la vida de la institución, y pido por ello su benevolencia,

señor Presidente, señorías, si me he extendido demasiado en la explicación de lo que la institución ha hecho y de sus resultados durante el período al que se refiere el informe. En segundo lugar, solamente quiero decir tres cosas: es una institución consolidada, la eficacia de la institución ha sido globalmente buena, están lejos los tiempos de reticencias o las respuestas imprecisas, pero el Defensor del Pueblo como magistratura de opinión, como auctoritas necesita dos apoyos: en primer lugar, una tipificación del delito de desobediencia en el Código Penal, aunque no queremos vencer sino que queremos convencer, pero necesitamos este apoyo, y, por otra parte, necesitamos el respeto, necesitamos el apoyo, necesitamos la confianza de esta Cámara.

Concluyo como terminé en la Comisión Mixta Congreso-Senado Se decía en mi vieja Universidad de Salamanca que enseña bien quien distingue bien. Como estoy absolutamente convencida, desde la experiencia de once años en la institución del Defensor del Pueblo, de la utilidad y del respeto que merece esta figura institucional, desde este convencimiento, pido a SS. SS. una vez más, como lo han hecho otros defensores, como lo harán nuevos defensores en el futuro, la confianza de esta Cámara a la figura del Defensor del Pueblo.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Retuerto. ¿Grupos que deseen fijar su posición en relación con el informe que acaba de ser efectuado? (Pausa.)

Por el Grupo de Coalición Canaria, tiene la palabra el señor Mardones.

El señor **MARDONES SEVILLA**: Señor Presidente, señorías, Coalición Canaria, a la vista del informe que hoy nos reúne aquí y de la exposición que nos acaba de hacer la Defensora del Pueblo en funciones, la señora Retuerto, complemento protocolario de la que realizó extensamente ante la Comisión correspondiente en fechas recientes, hace una valoración específica sobre lo que ha sido el informe de la actividad de la institución en 1992, que llega con retraso, debido, como saben SS. SS., a la disolución de las Cortes por la convocatoria de las pasadas elecciones generales.

Nosotros queremos hacer una valoración positiva de lo que es el décimo informe que llega a esta Cámara, y en verdad que la evolución ha sido francamente favorable y positiva desde los siguientes puntos de vista, empezando por los generales para entrar, al final, en la valoración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En primer lugar creo que es importante que dispongamos de un documento que haga la radiografía o refleje la patología de esa relación permanente, siempre conflictiva o compleja, entre el ciudadano de a pie, el administrado, y la Administración. Creo que el resultado de este décimo informe es francamente positivo desde el punto de vista de lectura democrática y de funcionamiento de unos y de otros. Por un lado, las cifras

de recursos ante la institución tienen ya una estabilidad que da idea de una cultura del uso de la institución del Defensor del Pueblo, de lo que debemos congratularnos. De otro lado —y eso se olvida muchas veces—, es de enjuiciar el funcionamiento y el comportamiento de los servidores públicos, de los funcionarios y de los cargos de la Administración, en la medida en que se deduce de este informe, no tanto del uso que el ciudadano hace de la institución como del talante positivo, del comportamiento eficaz de la Administración, salvo esas contadas excepciones en porcentajes que no son llamativos, aunque sí deben de ser analizados, lo que comporta precisamente ese talante positivo del funcionario y de la Administración. En este caso, en este talante positivo tengo que englobar mi reconocimiento a todos los funcionarios que trabajan en la propia institución del Defensor del Pueblo, porque a su celo y a su eficacia se debe precisamente, como cordón umbilical entre el ciudadano recurrente y la Administración pública correspondiente, ese nexo de unión; si no funcionara con esa eficacia, verdadero exponente de un talante positivo, aquí se podría reflejar otro tipo de patología.

Quiero destacar también que la institución del Defensor del Pueblo se debe analizar, para nosotros, en dos comportamientos, uno pasivo, de recepción de la propia queja que manda el ciudadano, pero hay otro que va tomando incremento —y quiero seguir felicitando y estimulando a la institución y a sus máximos representantes—, que es de actuación que yo llamo activa, es decir, a iniciativa propia. No se han quedado solamente en sus despachos oficiales, sino que han ido a inspeccionar hospitales, cuarteles, centros públicos, prisiones, donde está el componente humano del ciudadano que recurre a la institución del Defensor del Pueblo. No es fortuito ni puro accidente que, cuando vemos el resumen de las actividades de la institución, nos encontremos con hechos que es necesario destacar aquí, que el 95,39 por ciento de las quejas se han formulado por personas físicas. Ese pequeño porcentaje que queda, un 5 por ciento escaso, es hecho por personas jurídicas, colectivos, sindicatos, etcétera, que pueden ser englobados ahí. Es importante destacar esto porque sino no podríamos justificar muchas veces por qué ese comportamiento de talante activo positivo de la figura del Defensor del Pueblo, visitando hospitales, cuarteles o prisiones, por poner unos ejemplos, donde está ese porcentaje de personas físicas recurrentes. Quiero destacar también, y sobre esto es necesario una meditación política, tanto de los grupos parlamentarios, los Diputados, como de los altos cargos de la Administración —y me refiero fundamentalmente a los cargos políticos, que deberían tener muy en cuenta las reflexiones y los datos que se aportan en el informe del Defensor del Pueblo—, que cuando la realidad estadística nos dice cuál es el estrato social o económico de las personas físicas que recurren, nos estamos dando cuenta de que la mayoría son precisamente personas que, a veces, no pueden pagarse un abogado de un bufete, ni

siquiera mediano, para entablar una consulta o una queja a la Administración. El hecho de que el 48,1 por ciento declare tener ingresos económicos mensuales inferiores a las 100.000 pesetas nos está dando ya, en esa patología de la persona física demandante, un dato a considerar.

Cuando nosotros entramos en las causas de inadmisión, reconforta saber —porque ha sido objeto de crítica, y lo acaba de recordar la señora Retuerto, en anteriores debates del informe del Defensor del Pueblo ante esta Cámara—, que lo que se ha resuelto proporcionalmente a la información de! «promovente», sigue estando en cotas altas, en este caso, en 1992, en el 35,9 por ciento, pero las causas de inadmisión, no solamente porque ya fueron resueltas sino por no apreciarse indicios de irregularidad administrativa, están en el 32,21. Esto también es importante, porque el Defensor del Pueblo no puede ser un fiscal de la Administración pública, no es su papel, y esto conviene dejarlo bien claro. Si hay un órgano de control del Gobierno es precisamente este Parlamento, no es el Defensor del Pueblo; es nuestro comisionado y ese comisionado está obligado a trasladarnos aquí los cuellos de botellas, las deficiencias administrativas, para que los grupos parlamentarios, en su derecho individual reglamentario y constitucional, o la Cámara, en su derecho de conjunto, sea el órgano de control del Gobierno; es el que tiene que poner en la tribuna al Ministro de turno, al alto cargo de turno, para que responda de las deficiencias o de la patología, como acertadamente señala este informe. Hay que ir dejando las cosas claras en el devenir y en la andadura de los informes del Defensor del Pueblo.

Y yo quisiera hacer en este momento un reconocimiento a las seis instituciones coadyuvantes, a los comisionados parlamentarios autonómicos, que hasta el momento de hacerse el informe de 1992, que es el que estamos analizando, era propio de seis comunidades autónomas. Pues bien, la Comunidad Autónoma de Canarias ha sido la segunda en emitir y tramitar quejas ante la institución del Estado del Defensor del Pueblo, que ha recibido a través del Diputado del Común de Canarias 171 expedientes, frente a los 196 del Defensor del Pueblo Andaluz, que ocupa el primer puesto, y el Sindic de Greuges, de Cataluña, con 101. Eso quiere decir que, por porcentaje de población tutelada o cubierta, la Comunidad Autónoma de Canarias, el Diputado del Común, ha hecho un trabajo eficaz y lo ha canalizado hacia la institución del Defensor del pueblo, situándose prácticamente en el número uno de los comisionados parlamentarios autonómicos.

A esto debemos añadir una curiosa estadística que se deduce de aquí en términos generales: que aquellas comunidades autónomas —como estas seis que lo tienen en el momento de este informe de 1992— que han actuado ante el ciudadano flexionan a la baja y a la resolución positiva las quejas de los ciudadanos. Yo interpreto que en las comunidades autónomas con comisionado de su Parlamento los ciudadanos se

encuentran doblemente asistidos, porque pueden recurrir a la figura estatal del Defensor del Pueblo, en Madrid, para entendernos y, al mismo tiempo en su comunidad autónoma, pueden recurrir a su propio comisionado, su defensor en las distintas acepciones terminológicas: el Ararteko, el Justicia de Aragón, el Valedor do Pobo, el Sindic de Greuges, el Diputado del Común o el Defensor del Pueblo Andaluz. Tienen, por tanto, una doble vía institucional, ser atendidos, y no solamente de una manera positiva, y también ver resueltas sus particiones. Al mismo tiempo, el ejemplo que ha dado la institución del Defensor del Pueblo a nivel estatal, a iniciativa propia, de ir a visitar centros, lo están siguiendo los respectivos comisionados de esas seis comunidades autónomas, que están visitando también las dependencias más o menos conflictivas, los puntos neurálgicos de donde sale el mayor porcentaje de ciudadanos que utilizan la institución del Defensor del Pueblo. Por tanto, lo valoro positivamente.

Si, además, vemos —en el caso de Canarias— que las quejas por cien mil habitantes son de un 99,40, mientras que la media nacional es del 49,82, se demuestra que allí se da un mayor grado de uso de la institución y que encuentran reforzado este criterio con respecto a la demanda y la queja de otras partes de España.

Termino, señor Presidente, porque el análisis podía ser muy pormenorizado, pero creo que hay suficientes datos para poder ver la relación de los colectivos que recurren a dicha institución. De todas formas, quiero destacar que, dentro de las seis áreas de recepción de estas quejas que ha hecho la institución del Defensor del Pueblo, el primer lugar lo ocupa la función pública, con las administraciones educativa y de cultura; el segundo, el trabajo, la seguridad social y la sanidad y el tercero, la justicia y la administración económica. Estos son datos que nos deben hacer reflexionar y valorar políticamente. Y en este orden de ideas, con aquel primer principio de reconocimiento que se hacía, yo, a la hora de emitir un juicio del informe del Defensor del Pueblo para 1992, junto a una valoración positiva y como estímulo para los grupos políticos y la administración de esta Cámara, quiero rendir un homenaje al Defensor del Pueblo titular, señor Gil Robles, que es artífice en gran parte, con todo su equipo de colaboradores, de este informe, estimulando a los grupos parlamentarios para que no sigamos en vacío institucional de la figura titular del Defensor del Pueblo y que pronto el que se decida democráticamente esté ocupando esta tribuna con el informe de 1993.

Nada más, señor Presidente.

El señor **PRESIDENTE:** Gracias, señor Mardones. Por el Grupo Vasco (PNV), tiene la palabra el señor Olabarría.

El señor **OLABARRIA MUÑOZ:** Voy a efectuar una intervención breve desde el escaño impulsada por razones de cortesía parlamentaria, puesto que mi Grupo

no tiene ninguna reserva mental relevante que aportar al informe presentado este año por el Defensor del Pueblo Señor Presidente, siguiendo las teorías hellerianas del Estado-organización, podemos considerar al Defensor del Pueblo como una institución de contrapoder, de las que la doctrina alemana calificaba como instituciones de contrapoder. Se partía, conceptualizando la teoría del Estado de la proposición inevitable, de que la soberanía reside en el pueblo. El pueblo se autoorganiza políticamente a través de la elaboración de una constitución, una constitución, en la que se estructura materialmente su organización política y se proclaman los derechos fundamentales y libertades públicas, de la que son titulares subjetivamente todos los ciudadanos.

El Defensor del Pueblo, como institución de contrapoder, es un órgano que, de forma mediata, de forma no directa, debe tutelar y debe garantizar la eficiente vigencia de estos derechos fundamentales y libertades públicas, básicamente en el Estado español que proclama el Título I de la Constitución. Debe velar también por otra cosa igualmente relevante: el regular funcionamiento de los poderes públicos del Estado, fundamentalmente de la Administración o de las administraciones públicas del Estado y, de forma muy singular, en el Estado español, debe contribuir a la interdicción de la arbitrariedad que tan enfáticamente proclama el artículo 9.2 de la Constitución y ha precisado de forma igualmente enfática la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Dicho todo esto, señor Presidente, y desde esta perspectiva, nosotros discrepamos de la opinión mayoritaria manifestada por otros portavoces con frecuencia en las compareencias del Defensor del Pueblo, consistente en afirmar que el informe anual del Defensor del Pueblo constituye una especie de radiografía de la situación de vigencia y eficiencia real de los derechos humanos, de las libertades públicas y derechos fundamentales que consagra la Constitución. Nosotros entendemos que esto no es así, que esto no puede ser una eficiente radiografía de la situación de disfrute de los derechos y libertades públicas, puesto que hay otros instrumentos institucionales, de acceso más directo, de legitimación más directa, para buscar precisamente esta eficiencia, esta tutela de los derechos y libertades públicas. En primer lugar, la jurisdicción, como es obvio, en sus distintos órdenes; el Tribunal Constitucional, para las vulneraciones u obstáculos a los derechos y libertades públicas proclamados entre los artículos 9 y 24 de la Constitución, tal como proclama el artículo 53 de la propia Norma fundamental, y también la jurisdicción contencioso-administrativa, para la especial protección, previsto en la ley procedimental específica, de los derechos fundamentales. Luego hay que considerar necesariamente al Defensor del Pueblo como una especie de institución subsidiaria de tutela de los derechos humanos, de tutela de las libertades públicas y derechos fundamentales que consagra la Constitución, si bien podría considerarse a la institución del Defensor del



Pueblo y a su informe anual como una referencia parcial, no suficiente, no universal, de los puntos más oscuros, de los puntos menos protegidos, de los puntos más negros del Estado de Derecha.

Dicho todo esta señor Presidente, nosotros vamos a hacer nuestras proclamaciones atinentes al informe anual presentada En primer lugar, proponer que se deben incrementar los medios humanos, materiales, los medios físicos que implementen la eficiencia de esta institución, aunque nos hemos encontrado con la sorpresa de que la Defensora del pueblo lo considera no necesario; luego, en este momento, formalmente, retiramos esta propuesta, que considerábamos nosotros especialmente pertinente, no sin decir que la señora Defensora del Pueblo ha coincidido con la voluntad del legislador en el ámbito presupuestario, porque tampoco había en los Presupuestos consignaciones para incrementar esta eficiencia desde la perspectiva de los medios humanos y materiales. Esta paradójica coincidencia, desde nuestra perspectiva, nos hace retirar e incluso no proclamar formalmente esta propuesta.

En segundo lugar, nos gustaría decir, señor Presidente, que nosotros estamos muy satisfechos con el funcionamiento y con el control que de esta institución ha realizado la actual Defensora del Pueblo, particularmente desde una perspectiva: su gran espíritu y su gran talante de colaboración con sus instituciones homónimas en las comunidades autónomas donde existe: con el Ararteko, con el Sindic de Greuges, con el Justicia de Aragón, con el Defensor del Pueblo andaluz, etcétera. Y esto, ¿qué acredita, señor Presidente? Algo que para nosotros es casi paradigmático: que la diversidad nunca es obstáculo para la eficacia. Ojalá que en otros ámbitos de la vida pública pudiese ser aplicable con tanto énfasis, con tanta claridad este principio que proclamamos.

Nos ha gustado mucho también en la intervención de la señora Retuerto esa inspiración humanista, esa impronta humanista que ha caracterizado su discurso. Nosotros somos un partido que nos hemos distinguido, durante cien años de existencia prácticamente, por la proclamación de los valores humanistas, en el sentido más amplio, en el sentido más aristotélico del término. Nos gusta, desde esta perspectiva, además, que se enfatizen estos valores en un momento, en una coyuntura histórica en la que, lamentablemente, asistimos a una genuina crisis de los valores de la generosidad, de los valores de la nobleza, crisis que se está enseñoreando peligrosamente de nuestra sociedad. Hay que proclamar enfáticamente esos valores. Por ello nos parece muy pertinente que la señora Defensora del Pueblo lo haya hecho así.

Nos gusta, asimismo la proclamación que hace la Defensora del Pueblo, que intenta que esta institución, la institución que ella dirige, que ella preside, se convierta en una especie de instrumento de participación ciudadana también, creando y propiciando la extensión de esta cultura de la reclamación no sólo contra la injusticia, no

sólo contra la arbitrariedad, sino incluso contra la mera irregularidad.

Y, por último —para terminar, señor Presidente, y ser congruente con la promesa de brevedad que por enésima vez vuelvo a incumplir, por lo cual le solicito disculpas—, quiero indicar que, para contribuir, desde la perspectiva de nuestro Grupo, al incremento de la eficiencia en el funcionamiento de esta institución, vamos a proponer expresamente que en el próximo proyecto de Código Penal —que pronto se debatirá en esta Cámara— se tipifique como delito, tal como solicita la Defensora del Pueblo, la no colaboración con la institución, la obstaculización, las actitudes obstruccionistas a los requerimientos de la institución, que, aunque han minorado su importancia, y realmente lo ha hecho con pertinencia en sus aspectos cuantitativos, no se debe minorar su importancia en los aspectos cualitativos, porque hay administraciones públicas que no sólo no colaboran o no responden; hay administraciones públicas que ni siquiera acusan recibo de las reclamaciones del Defensor del Pueblo.

Por estas razones, nosotros manifestamos nuestro apoyo a la institución y también —como ha hecho el portavoz que me ha precedido en el uso de la palabra— manifestamos nuestro deseo de que, si se va a proceder a una designación de un nuevo Defensor del Pueblo, se haga con la máxima diligencia posible.

Gracias, señor Presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señor Olabarriá. Por el Grupo Catalán (Convergència i Unió), tiene la palabra el señor Casas.

El señor **CASAS I BEDOS**: Señor Presidente, señorías, estamos ante el décimo informe que el Defensor del Pueblo presenta a esta Cámara. Han pasado ya diez años desde la primera comparecencia de don Joaquín Ruiz-Giménez, primer Defensor del Pueblo.

En las primeras intervenciones, el interés del Defensor del Pueblo y de todos los grupos parlamentarios se centraba en consolidar y arraigar en la sociedad española una institución que definía nuestra Constitución, pero que era nueva para nuestros ciudadanos. La labor no era sencilla y era, y de hecho sigue siéndolo, apasionante. Había dos obstáculos iniciales a salvar: en primer lugar, que la opinión pública entendiera el sentido de la institución como primer paso para confiar en ella y, en segundo lugar, que la Administración se acostumbrara a rectificar, en su caso cuando las recomendaciones del Defensor del Pueblo lo aconsejara. Salvar estos obstáculos era labor difícil y tenía un requisito indispensable, el rigor y la profesionalidad de las personas que encarnaban la institución.

En este momento, señor Presidente, quiero recordar la labor de don Joaquín Ruiz-Giménez y de sus adjuntos iniciales, don Alvaro Gil Robles y doña Margarita Retuerto, que supieron dar a la institución el

talante, rigor y profesionalidad que con el tiempo han hecho posible que la institución del Defensor del Pueblo sea hoy una institución querida por la sociedad española.

La continuidad en esa línea del anterior Defensor del Pueblo, don Alvaro Gil Robles y, actualmente, de doña Margarita Retuerto, que ha ejercido su responsabilidad, superando la interinidad que la incapacidad de esta Cámara podía haber provocado en la institución, son elementos fundamentales para que el resultado del informe de 1992 sea, a juicio del Grupo Parlamentario Catalán, altamente satisfactorio. Es, en definitiva, el resultado de un esfuerzo continuado a lo largo de once años. Para nosotros, el aspecto más destacable del informe de 1992, es el alto grado de aceptación que han tenido entre las distintas administraciones públicas las recomendaciones del Defensor del Pueblo.

Recuerdo que en los primeros años de funcionamiento de la institución eran frecuentes las críticas que los distintos grupos parlamentarios hacíamos a la poca receptividad por parte de la Administración a las recomendaciones del Defensor del Pueblo. Hoy, en el informe que estamos analizando, se han invertido los datos estadísticos, hay más receptividad que obstrucción. Pero, a pesar de esa valoración positiva del nivel de respuesta de las administraciones a las recomendaciones del Defensor del Pueblo, es conveniente que consideremos la posibilidad, como se sugiere en el informe, de tipificar como delito la desobediencia y la obstrucción a la labor del Defensor del Pueblo. En todo caso, esta tipificación requeriría a nuestro juicio, el consenso de todos los grupos parlamentarios. Por nuestra parte, quede el compromiso de que, como mínimo, nos parece interesante que nos lo planteemos.

Queremos también destacar, en este trámite parlamentario, la estrecha y fructífera relación del Defensor del Pueblo con sus homónimos de las comunidades autónomas. Las jornadas de coordinación que periódicamente se realizan entre Defensores del Pueblo son convenientes para un mejor cumplimiento de su cometido desde el respeto, como siempre ha sido, al ámbito competencia! de cada uno. Por otra parte, las conclusiones de estas jornadas deben constituir elementos de reflexión en esta Cámara de aspectos de nuestra vida colectiva que deben ser mejorados.

A título de ejemplo, quisiera citar que en las últimas jornadas de coordinación entre Defensores del Pueblo, el pasado mes de septiembre, el Sindic de Greuges de Cataluña, don Antón Cañellas, presentó una ponencia sobre problemas relativos a la situación jurídico-asistencial del menor de edad, que ponía de manifiesto las importantes necesidades que en este campo tiene nuestra legislación. Aprovechemos, pues, el trabajo y las reflexiones que se nos sugieren para mejorar nuestro ordenamiento jurídico.

En el informe que hace pocos días la Defensora del Pueblo nos hizo en la Comisión, como ha hecho hoy ante el Pleno, destacaba como importante el mecanismo de

participación ciudadana que significa la institución del Defensor del Pueblo. Nos parece especialmente importante hoy esta reflexión. No cabe duda de que el trabajo del Defensor del Pueblo y el alto grado de aceptación que sus sugerencias han tenido en la Administración pública están ayudando a generar la necesaria confianza que debe existir entre la ciudadanía y sus instituciones. Aquel ciudadano que ha presentado una queja, y ésta se ha resuelto satisfactoriamente, sabe que su participación ha conseguido resolver para él y para todos los que tenían el mismo problema, una situación anómala. Este mecanismo de participación es, por tanto, importante y coincidimos con el Defensor del Pueblo en destacarlo.

Diez años ya es tiempo suficiente para que podamos hacer balance de la consolidación de la institución y analizar aquellos aspectos que son susceptibles de mejora. Al Grupo Parlamentario Catalán le interesa más en estos momentos este aspecto de búsqueda de consenso para lograr un impulso democrático que entrar en el trámite de hoy a analizar pormenorizadamente aquellas deficiencias del funcionamiento de las administraciones públicas que señala el detallado informe que nos ha sido presentado. Qué duda cabe de que más allá del consenso necesario para elegir un nuevo Defensor del Pueblo es posible perfeccionar el funcionamiento de una institución que ha demostrado, a los once años de su puesta en marcha, que hace aportaciones positivas para mejorar la relación entre los ciudadanos y la Administración y que, además, se consolida como un válido instrumento de participación.

En esta línea de aportar ideas que puedan ser útiles para dar un nuevo impulso o aprovechar mejor el trabajo de la institución, nuestro Grupo Parlamentario sugiere que quizá habría que establecer una relación mucho más estrecha entre esta Cámara, a través de la Comisión Mixta, y los trabajos del Defensor del Pueblo. Sería desaprovechar un buen trabajo limitarnos al trámite parlamentario anual de la presentación del informe y no profundizar más, sectorizando las comparencias y estudiando las causas que originan muchas de las quejas de los ciudadanos.

Tenemos la obligación en estos momentos, señorías, tras once años de funcionamiento de la institución, de hacer un esfuerzo más, que ayude, por la parte que corresponde al Parlamento, a consolidar, aún más si cabe, la institución entre nuestros ciudadanos. Creo que el ejemplo que hemos dado durante los últimos once meses de ser incapaces de llegar al consenso imprescindible para designar al Defensor del Pueblo no debemos reproducirlo en la relación que hoy tiene la Comisión Mixta con la institución y debemos, por supuesto, intensificar mucho más esta vinculación entre la institución y la Cámara. Nuestro Grupo lo dijo en la Comisión, lo dice hoy en el Pleno y vamos a intentar lograr el consenso necesario entre las demás fuerzas políticas para que, como mínimo, pueda haber unas seis o siete comparencias del Defensor del Pueblo al año y

podamos seguir de una forma más intensa desde la Comisión los importantes trabajos y conclusiones a los que llegue la institución.

A mí me hubiese gustado que hoy hubiesen compartido muchos más Diputados y Diputadas la comparecencia del Defensor del Pueblo; las circunstancias en las que, por nuestra incapacidad, se ha obligado a trabajar a la institución merecían quizá más atención por nuestra parte. A ver si sabemos dar este impulso que, repito, señorías, es nuestra obligación constitucional.

Por último, señor Presidente, quiero agradecer el emocionado recuerdo que el Defensor del Pueblo ha tenido para el fallecido Sindic de Greuges de Cataluña, Francesc Rahola, que, para todos aquellos que le conocieron, fue un vivo ejemplo de fidelidad a unas ideas durante toda su vida.

Gracias, señor Presidente. Gracias, señorías, por su atención.

El señor **PRESIDENTE:** Gracias, señor Casas.

Por el Grupo de Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya, tiene la palabra el señor Ríos.

El señor **RIOS MARTINEZ:** Gracias, señor Presidente.

Señorías, en nuestra intervención, en nombre del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya, nos gustaría resaltar algo que ha dicho la Defensora del Pueblo adjunta y es que las instituciones se consolidan por su eficacia. En este sentido es en el que nosotros vamos a hacer un reconocimiento a la institución y al informe que nos presenta, a lo que decía ella en la Comisión donde, por cierto, tuvo una intervención más sosegada que la de hoy en el Pleno de la Cámara, que los quejosos que se habían dirigido a la institución del Defensor del Pueblo habían tenido un mayor volumen de efectividad que otras veces. Es decir, se había ido consolidando paulatinamente la institución, en función del trabajo que ya venía realizando. Se ha montado una Institución que, en un principio, cuando se puso en marcha hace diez años, no sabíamos qué papel podía jugar y paulatinamente se ha ido ganando ese espacio en lo que pudiéramos llamar triple relación: por un lado, un sistema democrático, que tiene un control parlamentario en el que el Ejecutivo rinde cuentas o es controlado y, por otro lado, con una Administración de justicia que responde a las actuaciones irregulares que pueda haber.

Pues bien, el Defensor del Pueblo ha abierto una vía de relación entre la Administración y el ciudadano y en la defensa de los derechos del propio ciudadano.

Vaya, por tanto, nuestro reconocimiento a esa institución, en su conjunto, y a su coraje, al trabajo sobre el terreno, a la búsqueda de la realidad de las quejas del ciudadana Y, por qué no decirlo, también vaya nuestro reconocimiento a la Defensora del Pueblo en funciones, que, estando interina, ha mantenido con dignidad el

protagonismo de esta institución. Y digo interina en exceso, más bien por dificultades de los grupos parlamentarios en esta Cámara que por la propia institución.

En segundo lugar, ella hacía referencia a que el Defensor del Pueblo había sido una escuela de ciudadanía, una especie de educación para la reclamación. En este sentido, del informe del Defensor del Pueblo que nos presentó en la Comisión y que tienen SS. SS. a su alcance y ha sido presentado esta mañana aquí, desde nuestro punto de vista deberíamos sacar tres conclusiones. Primero, que el Defensor del Pueblo, a pesar de la aparición de nuevos defensores del pueblo en cada comunidad autónoma, no ha reducido el número de referencias con los ciudadanos, sino que se ha mantenido, en el año 1992, el número de personas que se han dirigido a esta institución, en relación con 1991. A pesar de esa distribución de tareas, se ha mantenido el número de recursos de los ciudadanos.

Decía ella que la institución es bastante conocida y prestigiada por los ciudadanos, según la encuesta del CIS y es verdad, pero también decía que no era suficientemente conocida qué misión, qué tarea debe cumplir el Defensor del Pueblo.

La segunda conclusión que nos gustaría sacar es que existe un escaso conocimiento de la Administración. Fíjense que de las 9.489 quejas que no han sido admitidas, casi el 35 por ciento estaban dirigidas al Defensor del Pueblo solicitando información: ¿A qué Administración me tengo que dirigir? ¿Dónde puedo solucionar este problema? Hay que invertir más desde la propia Administración en una información exhaustiva de cómo está organizado el Estado, cómo está organizada la Administración, en sus distintas vertientes.

La tercera conclusión es que tenemos una Administración que todavía no ha dado espacio, no ha dado suficiente valoración a las reclamaciones o quejas de los ciudadanos en su propio seno. Deberíamos intentar aplicar en la política, en la actuación institucional, aquel viejo lema que aplicamos a la sanidad: más vale prevenir que curar después. Introduzcamos mecanismos dentro de la Administración para que, ene! procedimiento administrativo, el ciudadano pueda reclamar ante la Administración antes de la vía contenciosa y pueda encontrar una solución. Que se establezca un diálogo, que no sea una figura la que abra la buena relación, esas 3.800 quejas subsanadas que han tenido como interlocutor al Defensor del Pueblo.

Nosotros creemos que todavía, por desgracia, la institución del Defensor del Pueblo no llega a sectores de la población que no usan esta figura y que precisamente son los sectores más débiles de la población, esos vectores de la población que apenas tienen relación con las administraciones, que viven en una Situación económica muy débil, en una situación social de poca inserción. Por eso deberíamos abrir también la Administración, y esta institución a ese vector.

Por último, solicitaba que se introdujera como delito en el Código Penal no responder al Defensor del Pueblo, mayor eficacia en los consejos y en las indicaciones a la propia Administración cuando tiene que ir a la Administración de justicia; mayor relación con el Ministerio Fiscal en la consecución de lo que se plantea, no en la recepción de la queja, en la que hay un importante de buena relación.

Permítanme, señorías, que les haga tres comentarios sobre los que hoy debiéramos estar reflexionando aquí. La institución del Defensor del Pueblo en sí; la propia Administración central, aunque brille por su ausencia la presencia del Gobierno, y, por último, la relación en esta Cámara y el papel de esta Cámara en la relación de la institución que elegimos como Defensor del Pueblo.

Nosotros creemos que la institución del Defensor del Pueblo se ha volcado en profundizar en la micropolítica, en profundizar en los pequeños problemas administrativos, aunque esos pequeños problemas hacen la grandeza de la política. Se ha centrado en esa conexión multinuclear en cada uno de los frentes de la realidad de la propia Administración, tanto en la defensa de los derechos de los ciudadanos como en la defensa ante la actuación de la propia Administración; pero creemos que donde hay más limitaciones en la figura del Defensor del Pueblo ha sido cuando hemos llegado a la macropolítica, cuando hemos llegado a la gran actuación de la política. Es ahí donde el peso y la exigencia del Defensor del Pueblo se ha reducido ante el Gobierno de la propia nación. Por desgracia, tenemos que decir que, en esa relación, el papel del anterior Defensor del Pueblo, el señor Gil-Robles, ha tenido una limitación importante: el ejemplo del no recurso de inconstitucionalidad a la Ley de Seguridad Ciudadana, que, por cierto, después el Tribunal Constitucional ha dado la razón. Ahí, en esa medida preventiva, en esa defensa de las leyes y de la actuación del poder con los ciudadanos, esa actuación no ha sido rigurosa y a nosotros nos llevó a no respaldar su elección para la continuidad como Defensor, del señor Gil-Robles. En todo caso, creo que estas realidades macropolíticas debieran jugar un protagonismo nuevo en la figura del Defensor del Pueblo para elevarse, para poder ver el bosque y no que el árbol tape al propio bosque. ¿En qué lo decimos? Pues en algo que decía la propia Defensora del Pueblo, hace apenas unos meses en Luxemburgo, cuando hablaba del papel que deben de tener los defensores del pueblo: hay nuevas actuaciones de las administraciones —Sanidad, Educación, Deportes, Comunicación— que deben resolverse no desde la acción individual, sino desde la colectiva. Como es natural, dice, es necesario pagar el precio no sólo de sostener esas administraciones portadoras de servicios, sino también de los errores y arbitrariedades de sus servidores o funcionarios en el ejercicio de la competencia. Es decir, las nuevas gran. des políticas, la gran política pública debe ser una tarea de defensa de la propia actuación del Defensor del Pueblo.

Considera mi grupo que hoy estamos en condiciones de entrar en una nueva etapa de la figura del Defensor del Pueblo; creemos que debemos darle mayor empuje a esta institución, que está suficientemente consolidada para poder tener un mayor peso dentro de la dinámica de la propia relación entre ciudadanos y poder. Creemos que el Defensor del Pueblo ante el poder central no debe ir a la zaga en esa relación tan dubitativa entre el Gobierno, sino precisamente a la vanguardia; debe estar al frente, debe ser incluso imprudente. ¿Por qué? Para lograr una mayor eficacia ante las grandes políticas. Para eso que está en cuestión ahora, eso que se llama el Estado de bienestar, eso que se llaman las grandes conquistas sociales, que pueden estar en peligro, necesitamos una posición fuerte. Por ese, señorías, creemos que el mayor impulso democrático no se da en reuniones aparte, se da utilizando las instituciones para hacer frente a las propias obligaciones que debemos tener los grupos parlamentarios.

Vayan por delante aquí, en la Cámara, dos propuestas de mi grupo, dos propuestas para trabajar de cara a esta institución: Primero, fortalecer el marco legal que respalda a esta institución; reformar la Ley del Defensor del Pueblo para hacer más efectivas y más obligatorias las recomendaciones. Fíjense SS. SS. que de 19.000 quejas, 112 son las recomendaciones aceptadas por las propias administraciones. Hay que hacer más efectivas las recomendaciones. Incluso cuando se hacen efectivas, no tienen eficacia, y se dilata en el tiempo la ejecución de esa reclamación. Después me referiré a algunas de ellas en lo que es, por ejemplo, la actuación del Ministerio del Interior; por ejemplo, el fallecimiento de diez reclusos en nuestras propias cárceles; por ejemplo, ese uso abusivo de nuestras Fuerzas de Seguridad, con 44 quejas por malos tratos recibidos de los propios cuerpos de seguridad del Estado. En suma, un mareo legal nuevo. Segundo, nombrar por consenso amplio el equipo que va a dirigir el Defensor del Pueblo, equilibrio en su conjunto para que tenga un respaldo total de la Cámara y un funcionamiento más dinámico con nuestra propia realidad.

La segunda gran reflexión sería: ¿qué detecta el Defensor del Pueblo en el funcionamiento de la Administración? Señorías, hay suficientes actuaciones para poder leer dentro del propio informe y sería bueno que pudiéramos realizar esa lectura, porque nosotros debiéramos responder como grupos y el Gobierno como Gobierno. Nada más empezar dice el Defensor del Pueblo:

Durante 1992 la sociedad española se ha visto afectada por hechos de marcado significado discriminatorio o racial, producto de ciertas actitudes xenófobas. Más adelante y, sobre la actuación de investigación dentro de los Cuerpos de Seguridad del Estado, el Defensor del Pueblo dice: Se sigue observando que las investigaciones internas, iniciadas por los superiores de los agentes denunciados, no siempre son lo amplias que debieran de ser. Y ante esto, ¿qué hace el

Gobierno? ¿Qué hacen los Ministros? ¿Qué hacen los distintos grupos parlamentarios? Tenemos una radiografía de la propia Administración en la parte de ciudadanos que se han quejado, no en la parte de ciudadanos que ya han actuado ante la propia Administración.

Por último, señorías, ¿cuál es nuestra visión, nuestra opinión sobre la crítica a la relación de esta Cámara con la figura del Defensor del Pueblo? Nosotros creemos que debiéramos realizar, y así lo vamos a anunciar a partir de ahora, un seguimiento a este informe en la tarea parlamentaria durante todo un año. Lo haremos como grupo en el control y en la exigencia de actuación del Gobierno y también en la mayor comparecencia, dentro no solamente de la Comisión Mixta Congreso-Senado de relaciones con el Defensor del Pueblo sino también en todas las demás comisiones.

Debemos introducir dinámicas en el Parlamento que faciliten conocer, profundizar en esto que va descubriendo, en esto que va planteando, en esta orientación que debe dar el Defensor del Pueblo a la propia Administración. Por tanto, nosotros creemos, según el informe, que es perfectamente valorable por toda la Cámara con compromisos de actuación hacia las administraciones, hacia nosotros mismos y hacia la propia institución del Defensor del Pueblo.

En todo caso permítanme SS. SS., incluso dada la hora, que termine haciendo referencia a una poesía de mi paisano, del poeta Vicente Medina, poeta que escribió esta poesía desde la lejanía, desde Santa Fe, Argentina, dentro de un bloque de poesías que es «La Cansera» y dirigida a la sequía Me gustaría traerla aquí por la sequía que puede significar esta reflexión. Referido a esta necesidad de agua, a esta necesidad de impulso decía: Te pues esengañar, que naica alantas no suspires ni ruegues y, si no quiés venirte de vacío, ya lo sabes, no vayas a la fuente que tié la sierra las entrañas secas lo mesmo que las tien algunas gentes! Esperemos que no seamos nosotros.

Nada más, señor Presidente. Nada más, señorías.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señor Ríos.

Por el Grupo Popular, el señor Gil Lázaro tiene la palabra.

El señor **GIL LAZARO**: Gracias, señor Presidente.

Desde nuestro punto de vista el informe del Defensor del Pueblo merece ser analizado desde una doble consideración básica; en primer lugar, desde lo que significa como expresión de la naturaleza y el sentido de la institución; y, en segundo lugar, desde lo que significa como expresión de nuestra realidad social.

Desde la primera de las acepciones el informe es reflejo de una institución que actúa como instrumento de garantía orientado a evitar que la Administración se haga presente, o pueda llegar a hacerse presente en las

relaciones sociales actuando con cierto sentido de «Imperium» como elemento de contribución al perfeccionamiento democrático mediante su labor de defensa de los derechos individuales y de las libertades públicas, como magistratura de opinión independiente que, desde un compromiso estrictamente institucional y fuera del debate político, trata de sugerir o motivar las iniciativas o rectificaciones a desarrollar para evitar cierta desintonía entre el ordenamiento de principios constitucionales u ordinarios y la realidad; y, finalmente como un factor de amparo directo frente a la desprotección de los sectores sociales más débiles, que son quienes de manera principal solicitan su intermediación.

Desde la segunda de las acepciones el informe representa para nosotros un diagnóstico, reflejo del camino que resta por hacer para la plena determinación de esa sociedad democrática avanzada que nuestra Constitución propone construir desde la aplicación efectiva de los valores de la justicia y de la libertad.

Pues bien, el Defensor, como comisionado de las Cortes Generales, ha comparecido esta mañana ante el Pleno de la Cámara y nos ha aportado, en su discurso y en su informe, no sólo la referencia de su labor sino algo que implícitamente está en ella, es decir, la posibilidad de extraer unos diagnósticos que a nosotros nos corresponde interpretar para, desde ahí, elaborar unas conclusiones políticas amplias y orientar, mediante iniciativas y medidas concretas, todo aquello que es necesario para que su trabajo institucional tenga una adecuada culminación, tanto en el ámbito legislativo como en el gubernamental.

Orientar esas medidas implica previamente, como nosotros decíamos, valorar el informe en lo que éste da de sí, para determinar cuál es el grado real de fehaciencia de los derechos y libertades en el quehacer cotidiano de nuestra sociedad y cuál es el grado de adecuación con que el conjunto de las administraciones dan cumplimiento a su deber de servicio a los intereses generales desde el sometimiento pleno a la ley y al derecho y a los principios instrumentales de eficacia, jerarquía, descentralización y coordinación. En este contexto, y trascendiendo de la casuística que aporta el informe, pero encontrando nuestras raíces precisamente en esa casuística, que es el elemento de valor, nosotros entendemos que del citado informe se desprenden ciertas llamadas de atención en relación con el estado de los derechos fundamentales y principios esenciales de toda sociedad democrática en lo que concierne a nuestra actualidad.

En primer lugar, que urge acentuar en la sociedad española mecanismos que aseguren la no discriminación por motivos raciales y que impidan el avance de actitudes xenófobas y en ello, desde luego, hay que recabar una conducta coherente al conjunto de las administraciones y de sus agentes.

En segundo lugar, que urge resaltar el valor constitucional de la libertad para exigir que cualquier

situación que impere privación de la misma se instrumente siempre desde el más absoluto respeto a las garantías procedimentales y responda a causa acorde a la proporción de la medida.

En tercer lugar, que urge reclamar, una vez más, el necesario equilibrio en el binomio libertad-seguridad, de modo que ninguno de los derechos fundamentales pueda quedar en la práctica irregularmente subordinado a los fines de la prevención y persecución de los delitos.

En cuarto lugar, que urge poner fin a ciertos riesgos a los que sigue sometido el derecho a la intimidad, especialmente en el ámbito del secreto de las comunicaciones telefónicas y del tratamiento informático de los datos de carácter personal.

Y, en quinto lugar, que urge intensificar todos los esfuerzos precisos para resolver la muy deficitaria realidad que hoy atañe el derecho a la tutela judicial efectiva y a un proceso sin dilaciones indebidas, porque sin ello, sin duda quiebra el Estado de derecho.

La referencia a esos derechos fundamentales no puede concluirse, desde nuestro punto de vista, sin una mención al estado real de los derechos básicos de naturaleza económica y social, porque la debida efectividad de éstos es la que permite medir el índice auténtico de presencia de esos valores de justicia y de libertad, que son el cimiento desde el que se construye el respeto a la dignidad individual, y ese respeto a la dignidad individual es en esencia la razón fundamental de ser de la institución cuyo informe hoy conocemos.

Desde luego, la realidad nos dice que el derecho de todos los ciudadanos al trabajo, a una vivienda digna, a una sanidad pública ágil y eficaz, a la protección suficiente cuando se alcanza la tercera edad o a disfrutar de unos servicios acordes con lo que se da como contribución al sostenimiento de las arcas públicas, es un aspecto sustancialmente deficitario que pone en riesgo muchas cosas, pero que, esencialmente, quiebra el mandato constitucional de la procura de un orden social y económico justo y, desde esa quiebra, no se garantiza a todos la igualdad de oportunidades ni una digna calidad de vida, que es también una razón instrumental que da forma a la institución en el conjunto de nuestro entramado jurídico.

Nosotros no utilizamos estas conclusiones como un elemento acusador contra nadie, sino como una evidencia que surge de las entrelíneas inspiradoras del informe y que conforman la clave sin cuyo reconocimiento no se logrará cambiar las cosas. Y cambiar muchas cosas resulta también imprescindible en lo que concierne a la actitud y a la operatividad de la Administración, a pesar de que, como el informe reconoce y nosotros tampoco tenemos ningún inconveniente en reconocerlo, muchas cosas ya se han cambiado. Pero a pesar de que muchas cosas ya se han cambiado, sigue haciendo falta clarificar el lenguaje administrativo para que los ciudadanos entiendan lo que la Administración les dice, y hace falta simplificar el procedimiento y que la Administración sea la primera

interesada en cumplir con ese procedimiento por lo que éste conlleva de garantía para los derechos del ciudadano. Hace falta que esa Administración trate al ciudadano como tal, en su consideración de tal, y no como muchas veces ha señalado el informe, a través de una irregular concepción del mismo, en la que prevalece una especie de condición de súbdito más que su respeto a esa auténtica condición de ciudadano. Hace falta que la Administración se exija a sí misma idéntico rigor en el cumplimiento del ordenamiento vigente que el que le demanda al ciudadano; hace falta que esa Administración sepa ordenar y aplicar bien los recursos materiales de que dispone porque, en definitiva, esos recursos materiales de los que la Administración dispone son recursos del ciudadano. Y hace falta, en suma, que la Administración comprenda que no es un fin en sí misma y, por tanto, que sea capaz de acomodar sus actos a una verdadera finalidad de servicio con lo que eso supone, y supone, principalmente, tener por cierto que la Administración, como instrumento, es patrimonio de todos y no pieza privativa de nadie.

No vamos a pormenorizar sobre menciones singulares del informe porque excederíamos del tiempo disponible —ya lo hicimos en Comisión—, pero no hay que olvidar que esa pormenorización hay que hacerla a partir de este mismo momento, en que el informe ya ha sido presentado al Pleno, y a lo largo de todo este próximo año, permanentemente presentes en el debate parlamentario y en el debate político. Desde luego esa va a ser tanto la intención como el compromiso de mi grupo.

Mirando hacia la propia realidad interior de la institución, justo es reconocer que la situación de interinidad no ha mermado la dedicación ni la vocación de todo el equipo del Defensor. Justo es reconocer que la institución goza de un crédito consolidado entre nuestra ciudadanía, y justo es también reconocer que la introducción de esta institución en nuestro sistema ha permitido que el ciudadano pueda alzar la voz por sí mismo para, ejerciendo así su parte individual, su cuota de soberanía, desde la cultura de la reclamación, pueda encontrar también instrumentos frente a situaciones de injusticia o frente a situaciones de arbitrariedad. Nosotros consideramos que el mejoramiento de esa realidad interior de la institución a efectos de garantizar la mejor presencia de esa institución en su trabajo en el conjunto social pasa, desde luego, porque atendamos sus más inmediatas necesidades, y en eso estamos convencidos que habrá siempre un amplio consenso entre todos los grupos de la Cámara. Hace falta, desde nuestro punto de vista, que el Gobierno recupere la costumbre de contestar en documento único y por escrito, al informe anual del Defensor del Pueblo.

Hace falta, desde luego, una mayor vinculación entre la institución y el Parlamento y el desarrollo de todas las posibilidades que la Ley Orgánica del Defensor contempla para el ejercicio de los cometidos de esta institución. Se ha dicho aquí, y es cierto, que probablemente ha faltado un mayor grado de

comunicación entre institución y Congreso de los Diputados y Senado en el ejercicio constante de las tareas de la institución. Tengo que recordar que mi grupo parlamentario, desde hace muchos años, viene insistiendo en la necesidad de que se produzcan comparecencias específicas al margen de la preceptiva comparecencia anual, y también tengo que recordar, porque estoy seguro que esa ya es una situación del pasado que hasta la fecha, cada vez que mi grupo planteó esa iniciativa y esa orientación de sentido, se encontró con, al menos, inconvenientes, cuando no son respuestas negativas por parte de otros grupos.

Hace falta, como se ha dicho aquí, y nosotros también llevamos planteándolo desde hace años, tipificar el delito de desobediencia al Defensor del Pueblo, no sólo porque la obediencia debida al Defensor es causa imprescindible para poder dotar de eficacia al trabajo de la institución, sino porque en la experiencia de estos años hemos visto, por desgracia, demasiados casos en los que la desobediencia se ha instrumentado como descortesía o como desplante. En definitiva, ni pensando en la institución, ni pensando en los ciudadanos, ni pensando en la naturaleza de comisionado de estas Cortes Generales que la institución tiene, nosotros podemos permanecer pasivos frente a esa situación.

Hace falta, desde luego reforzar la contribución del Defensor a la articulación del derecho de petición, precisamente por lo que antes señalaba, es decir, por esa concepción de la institución del Defensor del Pueblo como un elemento de ejercicio individual de la soberanía de todos y cada uno de los ciudadanos que pueden reclamar, frente a situaciones de vacíos normativos, injusticias o arbitrariedades.

Hace falta acentuar la capacidad de relación entre el Defensor y el poder judicial que para satisfacción de todos nosotros es hoy por hoy una relación satisfactoria en sus términos generales, pero que tiene que ser mucho más perfilada para poderla hacer precisamente mucho más operativa.

Hace falta especializar determinados ámbitos del trabajo de la institución, recogiendo el sentido de algunas de las propuestas formuladas recientemente en las VIII Jornadas de Coordinación entre los Defensores del Pueblo, tanto estatal, como autonómicos, donde se decía que hacía falta que en la institución, en una futura revisión de la Ley Orgánica, se previera la figura de un adjunto especializado en el tema de la defensa del menor, precisamente en relación con la propuesta que mi Grupo presentó ayer mismo a los medios de comunicación para que, efectivamente, pueda existir no sólo esa figura del adjunto especial que proteja los derechos del menor, sino, en una proyección mucho más amplia, que proteja también los derechos y la realidad de la familia.

Hace falta, desde luego, informar mejor a la ciudadanía sobre el alcance de las posibilidades de la institución, precisamente para que la institución no se tenga que ver forzada a esas situaciones que se traducen en los informes anuales de no estimar determinadas

reclamaciones que le llegan porque no entran dentro de su ámbito competencial.

Aunque en la generosidad de la propia institución se obvie ese asunto, nosotros entendemos que hace falta potenciar la propia capacidad operativa y material de la institución para hacer mucho más ágil y satisfactoria su capacidad de comunicación y de respuesta al ciudadano.

Concluyo, señor Presidente, diciendo que tenemos una institución perfectible, cómo no, una institución que debe ser desarrollada, cómo no, para poder cumplir mucho mejor sus previsiones constitucionales; pero una institución que ha dado en estos diez años de experiencia respuesta al fin y a los objetivos esenciales que determinaron su inclusión en nuestra Carta Magna.

Nosotros creemos, además, que en este momento la institución, desde un punto de vista intelectual, tiene tres importantes retos de proyección histórica, al margen del cumplimiento estricto de lo que son sus finalidades operativas.

El señor **PRESIDENTE**: Señor Gil Lázaro le ruego concluya.

El señor **GIL LAZARO**: Terminó, señor Presidente.

El reto de vertebrar desde su perfecta comunicación con los comisionados autonómicos la defensa de los derechos y libertades en nuestro país, precisamente también desde el respeto a esa realidad autonómica; el reto de configurarse como una institución capaz de ejercer un magisterio en Hispanoamérica, precisamente en aquellos pueblos que tienen de una manera mucho más necesaria que recuperar sus vías de vida social democráticas y respetos a la cultura esencial de los derechos humanos; y, desde luego, tiene un reto importante en lo que va a ser la configuración de esa institución europea del Ombudsman prevista también precisamente en el ordenamiento institucional del Tratado de la Unión y que, frente a aquellos que dicen que esa Unión Europea o ese proyecto europeo es solamente un proyecto economicista, permitirá garantizar que es un proyecto para las libertades y para la cultura de los derechos del hombre.

Concluyo, señor Presidente, diciendo que, en suma, la institución tiene que seguir siendo esa escuela de ciudadanía, que es lo mismo que decir escuela de libertad, y que por ser escuela de ciudadanía y escuela de libertad, al final tiene sentido y sentido último como elemento de respeto a lo que es el hombre en el conjunto de las relaciones sociales, tanto en su dimensión particular o íntima como ser humano, como en su dimensión social y económica de ciudadano. Desde luego, desde el Grupo Parlamentario Popular para conseguir esos objetivos, procuraremos siempre, como lo hemos hecho hasta ahora, contribuir lealmente con la institución.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señor Gil Lázaro. Por el Grupo Socialista, el señor Valls tiene la palabra.

El señor **VALLS GARCIA**: Señor Presidente, señorías, como es lógico suponer, mi intervención esta mañana aquí tiene que coincidir en gran parte con los puntos y opiniones que tuve ocasión de verter en la Comisión Mixta Congreso-Senado con motivo de la comparecencia de la señora Defensora del Pueblo días pasados.

Igual que en aquella ocasión, quisiera empezar mi intervención expresando la gratitud de mi grupo y la mía propia al señor Gil-Robles por la labor desempeñada al frente de la institución del Defensor del Pueblo los últimos cinco años. Pensamos que la labor del señor Gil-Robles globalmente ha sido positiva y en tal caso nuestro grupo quiere agradecerle su dedicación a lo público su dedicación a lo de todos, su dedicación, en definitiva, a la comunidad política que diría Aristóteles. Pensamos que en los tiempos que corren toda aquella persona que en defensa de la comunidad, de nosotros, sacrifica su tiempo, a veces su tranquilidad, debe tener ese reconocimiento. Por tanto, hoy como ayer le mostramos nuestro reconocimiento (**El señor Vicepresidente, Beviá Pastor, ocupa la Presidencia.**)

Al afrontar este trámite, pensé que la manera más adecuada de hacerlo era, como dije en la Comisión, con un cierto distanciamiento; distanciamiento que no significa alejarse de la problemática que nos ocupa, de los problemas que plantea la institución, sino tratar de verlo con una perspectiva; perspectiva que en este caso concreto se puede enlazar con que dentro de pocos días se cumplen 15 años de la promulgación de la Constitución, de que nuestro pueblo tuvo la suerte de otorgarse esta Carta Magna, y 10 años de la labor desarrollada por el Defensor del Pueblo. Desde esa perspectiva, pienso como demócrata, como Diputado, como jurista que debemos felicitarlos.

Desde el Grupo Socialista pensamos que la labor ha sido positiva, pensamos que ha sido beneficiosa para la sociedad y, por tanto, pensamos que ha cumplido con la misión para la cual se pensó, primero, estableciéndolo en el artículo correspondiente de nuestra Constitución y, después, con la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo que nuestro grupo, junto con otros grupos de la Cámara, tuvo la satisfacción y el orgullo de presentar en la misma.

Decía que ha sido positiva porque pensamos que la labor del Defensor del Pueblo, la institución del Defensor del Pueblo ha arraigado magníficamente en la sociedad española; y ha arraigado sobre todo por un motivo, porque el Defensor del Pueblo no puede arraigar más que en una sociedad democrática, sólida y estabilizada y, afortunadamente, la realidad sociopolítica de España es la de una sociedad democrática, sólida y estabilizada. En segundo lugar, ha arraigado porque la institución se ha revestido, ha conseguido una auctoritas que le da la confianza de los ciudadanos y de las ciudadanas. La

institución tiene ese plus no sólo legal, sino de psicología social —podríamos decir—, que hace que el ciudadano tenga esa confianza y, por tanto, le otorgue esa auctoritas. ¿Por qué? Como dije en la Comisión Mixta, creo que se debe fundamentalmente a dos cosas. Una, porque la institución ha funcionado a pleno rendimiento, inclusive en circunstancias de —yo diría— normalidad normal, como las actuales, en las que el titular no ha sido nombrado todavía. Por ello mi Grupo, al igual que hacía al principio, quiere expresar en este momento su reconocimiento y su gratitud a la señora Retuerto, al señor Rovira y a todos aquellos que trabajan en el equipo del Defensor del Pueblo. Esta confianza se la ha ganado por funcionar a pleno rendimiento, por el celo que pone la institución, el equipo que tiene la institución, en desarrollar y tratar de llevar a buen puerto todas las quejas que recibe de los ciudadanos y todas las misiones que tiene encomendadas, tanto en la Constitución como en la Ley Orgánica. Además, señorías —no sería justo olvidarlo—, también tiene reconocido ese prestigio por la colaboración que recibe de todas las administraciones y quiero decir, señorías, de todas las administraciones, porque, muchas veces, algún representante de algún grupo de la Cámara cuando habla de la Administración se cree que está hablando sólo de lo que se denomina Administración central. El Defensor del Pueblo tiene que tener colaboración, tiene que obtener respuesta de la Administración municipal, de la Administración autonómica y de la Administración central. Pues bien, precisamente por la colaboración que le prestan estas tres administraciones también se ha incrementado la afectación positiva del Defensor del Pueblo por los ciudadanos. Creo que esto es lo más importante y a mi Grupo, coincidiendo con algún que otro portavoz anterior, no nos importa tanto el número de quejas que haya habido como la respuesta que se le haya dado porque pensamos que la labor fundamental del Defensor del Pueblo es conseguir que, en aquellos casos que sea de justicia, se dé una respuesta justa a las peticiones de los ciudadanos; en definitiva, lograr la solución de un posible conflicto que pueda haber entre un ciudadano y alguna parte de la Administración.

Dije al principio que pensamos que la institución ha arraigado. Creo que sí. Y ha arraigado porque se desarrolla en una sociedad democrática estable y en una sociedad democrática avanzada, una sociedad democrática en la que los ciudadanos son plenamente conscientes de sus derechos y en la que la Administración, al igual, es también consciente de que está para servir a todos los ciudadanos. En ese contexto es en el que quiero analizar la respuesta recibida por parte de los ciudadanos a las demandas del Defensor del Pueblo. Señorías, de un total de 10.372 actuaciones, el Defensor del Pueblo ya declaró como incorrectas 5.925 peticiones; es decir, casi el 57 por ciento se declararon incorrectas por haber sido correcta la actuación de la Administración. Pero es más, del resto de las peticiones, 3.844 han sido subsanadas por parte de la



Administración, lo cual nos da que de esas 10.372 reclamaciones o quejas, entre las que ya eran plenamente concordantes a derecho y las subsanadas por la Administración, hay un 94 por ciento de demandas, de quejas con respuesta positiva. Nos da un altísimo porcentaje de situaciones en que la Administración ha sabido adecuarse a las demandas, a las expectativas de los ciudadanos, bien porque la había hecho ab initio, bien por la intermediación del Defensor del Pueblo. Pero como ha habido algún preopinante que ha querido dedicar la mayor parte de su crítica —yo creo que de una manera errónea— a la Administración central, debo decir que la respuesta de la Administración central en los dos casos anteriores que he analizado es todavía superior a la de todas las administraciones, puesto que si en un caso era del 94 y pico por ciento, en el caso de la Administración central es casi del 98 por ciento. Por ello debemos felicitarnos y, poco a poco, con la evolución que están siguiendo los debates posteriores a la datio de cuentas del Defensor del Pueblo en esta Cámara, con la evolución que están sufriendo desde el año 1983, debemos convertir este acto en lo que verdaderamente marca la ley, un acto en el que hay que examinar si se cumplen por parte del alto mandatario de las Cortes Generales, que es el Defensor del Pueblo, aquellas misiones que tiene que cumplir; es decir, la defensa de los derechos del Título I, la supervisión de la Administración y la datio de cuentas como alto comisionado de esta Cámara. Desde el punto de vista del Partido Socialista, del Grupo Socialista, estas tres misiones la institución del Defensor del Pueblo las cumple sobradamente. Por tanto, no debemos hacer de este acto una lucha de buenos y malos en los que unos representan todo lo malo como aquello que se nos decía

ayer, en otro foro, como conjunto de todos los males sin mezcla de bien alguno, que sería la Administración y el Grupo Parlamentario que más o menos la apoya, y, por otra parte, los buenos, que están por sacar todos los defectos que pueda tener esta Administración.

Por nuestra parte, señor Presidente, únicamente nos resta alentar al Defensor del Pueblo a que siga realizando esas visitas importantes a determinados centros de nuestro país, que siga protegiendo los derechos de los más débiles y, repitiendo lo que dije en Comisión, que ponga la institución especial énfasis en vigilar la defensa de los derechos de los menores. Por último, quiero destacar la gran colaboración de la institución del Defensor del Pueblo con los defensores del pueblo de las distintas comunidades autónomas. Pienso que de ahí lo único que va a salir es una labor de enriquecimiento que, en definitiva, va a redundar en beneficio de los ciudadanos. También quiero alabar la labor de patronazgo u orientativa que, tanto por el trabajo legislativo como por la experiencia de la institución del Defensor del Pueblo, estamos realizando en los países de Iberoamérica.

Termino mis palabras como empecé, reconociendo al señor Gil-Robles su labor y a todo el equipo del actual Defensor del Pueblo, con la señora Retuerto y el señor Rovira a la cabeza, la labor que han realizado en el último año.

Muchas gracias, señor Presidente.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Beviá Pastor):  
Gracias, señor Valls.