

CORTES GENERALES

DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2011

y

debates en las Cortes Generales

II. Debates

DEFENSOR DEL PUEBLO
Informe anual 2011
y
debates en las Cortes Generales

CORTES GENERALES

DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2011

**y
debates en las Cortes Generales**

II. Debates

Madrid, 2012

© Defensor del Pueblo
Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid
servicio.publicaciones@defensordelpueblo.es
<http://www.defensordelpueblo.es>

Depósito legal: M. 42.266-2012
Producción gráfica: Closas-Orcoyen, S. L.
Paracuellos de Jarama (Madrid)

SUMARIO

	<u>Páginas</u>
Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Sesión celebrada el día 6 de noviembre de 2012, en el Palacio del Senado	11
Pleno del Congreso de los Diputados. Sesión celebrada el día 29 de noviembre de 2012.....	35
Pleno del Senado. Sesión celebrada el día 19 de diciembre de 2012	57

**DEBATES EN LAS CORTES GENERALES
DEL INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA EN 2011**

**Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.
Sesión celebrada el día 6 de noviembre de 2012,
en el Palacio del Senado.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2011.**

*(Diario de Sesiones de las Cortes Generales. Comisiones Mixtas.
X Leg., núm. 39.)*

PRESENTACIÓN DEL INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 2011.

El señor **PRESIDENTE**: Pasamos al punto segundo del orden del día: Presentación del informe de la defensora del pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2011 y anexo con la liquidación del presupuesto del mismo período.

La presentación del informe ante la Comisión Mixta es preceptiva y se hace como paso previo a que el mismo sea objeto de debate ante los Plenos de ambas Cámaras.

De conformidad, por tanto, con el punto 4.4 de la Resolución de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, de 21 de abril de 1992, reunidas en sesión conjunta, sobre organización y funcionamiento de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo y tal y como se acordó en la reunión de la Mesa y Junta de Portavoces que celebramos el 23 de octubre, el debate se desarrollará de la siguiente forma: primero, presentación del informe por la defensora del pueblo; en segundo lugar, fijación de posiciones por los grupos parlamentarios, con el tiempo habitual en esta comisión, y tercero, cierra la comparecencia la defensora del pueblo.

Comenzamos con la presentación del informe.

Tiene la palabra la señora Becerril.

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

Señoras y señores vicepresidentes y secretarios, secretaria de la Cámara, letrados, señorías, es mi primera comparecencia como defensora del pueblo ante esta comisión. Deseo darles las gracias por su presencia en el Senado. En el día de hoy me acompaña la adjunta segunda, señora Concepció Ferrer. El adjunto primero, señor Fernández Marugán, está en este momento en el extranjero asistiendo, en representación de la institución, a la Conferencia Mundial de Derechos Humanos de Naciones Unidas y, por eso, no está con nosotros.

Señor presidente, con su permiso, antes de entrar en la materia, quiero expresar —y estoy segura de que lo compartirán sus señorías— mis sentimientos de dolor y, modestamente, hacérselos llegar a las familias de las cuatro jóvenes que han fallecido en Madrid como consecuencia de lo sucedido en el pabellón Madrid Arena el día 31 de octubre. Así pues, les expreso mis sentimientos de dolor profundo en nombre de la institución del Defensor del Pueblo, y estoy segura de que ustedes lo compartirán.

Voy a presentar el informe correspondiente y preceptivo, como ha dicho el presidente. El documento está a disposición de sus señorías para que lo puedan analizar y, después, debatir y preguntar lo que estimen conveniente.

Yo voy a hacer un resumen del resumen, porque el documento completo quedará aquí, en la biblioteca y en los servicios de la Cámara, con todos los documentos incorporados. Por lo tanto, este informe que presento es un resumen, del que yo, a mi vez, voy a hacer un resumen para no aburrirles en exceso.

Este documento ha sido redactado bajo el mandato de mi predecesora, doña María Luisa Cava de Llano, a quien reconozco su trabajo y dedicación como defensora en funciones, fue entregado a los presidentes de las Cámaras el 28 de marzo de 2012 y a continuación publicado en el *Boletín Oficial de las Cortes Generales*. Las circunstancias electorales y agendas de trabajo de ambas Cámaras han hecho que hayamos retrasado la presentación de este informe. Hubiera sido más oportuno hacerlo unos meses atrás; no fue posible, y lo hacemos ahora, y, si me permite el presidente, voy a tratar de hacerlo de manera resumida y de avanzar un poco —nada más que un poco— en alguno de los asuntos importantes inmersos ya en el año 2012, porque son los que más nos están ocupando en este momento. Y, posteriormente, de acuerdo con el Reglamento, contestaré a las preguntas que ustedes me quieran formular y que yo sea capaz de responder en estos momentos, y, si no fuera posible, les enviaré la documentación correspondiente cuando ustedes quieran.

El resumen es un reflejo de las inquietudes de la sociedad española; no es total, porque necesitaríamos más tiempo y seguramente más documentos para hacerlo, pero es una visión muy real de las grandes inquietudes y de las grandes preocupaciones —no de todas pero sí de muchas de ellas—, porque está hecho a través del contacto muy directo con los ciudadanos. Como ustedes saben, es una institución muy cercana —porque no hace falta ninguna intermediación, no hace falta ningún procurador; ningún letrado, se llega y se presenta la queja; se presenta por teléfono, se presenta por Internet, se presenta por escrito, manualmente, con una letra mejor o más deficiente—, y es la España real; este informe es eso, parte o un resumen de la España real.

A lo largo del informe se aprecia que hay una conciencia, un sentimiento y se percibe claramente la crisis económica y financiera —el informe ya rezuma— a través de la situación que se describe. También se percibe la firmeza de las recomendaciones que se hacen a las distintas administraciones y al Gobierno; aquí se contienen muchas e importantes recomendaciones y sugerencias que se han hecho, de las que hablaré más adelante, porque alguna de ellas merece la pena por lo menos describir sucintamente. Otro elemento que se percibe en este informe es un esfuerzo por que las administraciones controlen los fondos públicos y evitar el despilfarro.

El presupuesto del año 2011 tiene una diferencia con respecto al del año 2010 de $-4,47\%$, es decir, ya se hizo una reducción en gastos de personal de un $-3,73\%$ y una reducción en gastos corrientes de $-7,74\%$ en el año 2011.

Las quejas que se reflejan en este documento se clasifican fundamentalmente de dos maneras: las quejas individuales y las quejas colectivas; se denominan colectivas a aquellas que agrupan a personas o entidades que plantean el mismo problema, o sea, que son coincidentes en el problema y, por consiguiente, también en la finalidad. Las quejas individuales en el año 2011 fueron aproximadamente las mismas que en el año 2010, superaron las 16.000, pero son muy semejantes. Las colectivas en el año 2011 descendieron con respecto a 2010, y lo hicieron porque en 2010 se recurrió la reforma del mercado de trabajo, se recurrió también, con las consiguientes firmas, la reordenación del sector público, se recurrió un decreto sobre reducción del déficit público. Por tanto, en 2011 las colectivas han bajado, no fueron tantas como en años anteriores. El total de las quejas —que es la terminología habitual que utilizamos de acuerdo con la ley y el reglamento— en 2011 han sido 24.381 entre individuales y colectivas, y de oficio también pues saben ustedes que la defensoría actúa constantemente de oficio cuando percibe, ve o escucha por cualquiera de sus medios, o en las propias visitas que realiza a instituciones, algún problema e inicia, si lo estima conveniente, una investigación de oficio.

¿Fueron admitidas las quejas? Fueron admitidas en torno a un 42% . Preguntarán ustedes: ¿Por qué no más? Pues porque no se pueden admitir, de acuerdo con la legalidad, aquellas que están sumidas en un procedimiento judicial, que sin embargo llegan y hay que decir a las personas que no se puede entrar en esa materia porque hay un procedimiento iniciado. Tampoco se puede entrar en aquellas en las que hay un pronunciamiento de un juez o de un tribunal, pero hay personas disconformes con una sentencia que se dirigen al Defensor. Hay que decirles que se lamenta, pero que no se puede actuar. Y hay otras quejas, analizadas por la institución, en las que no se aprecian visos de irregularidad y por eso se dejan. Pero a todo el mundo se le responde explicando por qué no es admitida, para que la gente sepa que hay unos motivos y unas razones; es decir, siempre hay una respuesta.

Desde mi punto de vista son muy importantes las resoluciones —de todo tipo— que hace el Defensor y las recomendaciones o sugerencias. En el año 2011, las recomendaciones fueron 154 —son recomendaciones hechas a las administraciones— y las sugerencias —a mí me parecen bastantes— 231.

¿Cuántas fueron aceptadas? En materia de recomendaciones las administraciones aceptaron el $70,83\%$ —un porcentaje que a mí me parece aceptable— y las sugerencias, un 70% . También hay otro instrumento que es el recordatorio de deberes legales, del que no se espera respuesta, simplemente se le recuerda.

¿Qué transmiten las resoluciones? Transmiten —y lo hacemos ahora también— asuntos de importancia que vemos que necesitan ser escuchados y atendidos. Pueden ser colectivos o individuales, pero de cierta importancia, de cierta enjundia, diríamos, ¿no?, y a lo mejor hay que hacer dos veces la recomendación. Pues si hay que hacer dos veces una recomendación, se hace, porque esta es nuestra obligación y ese es nuestro deber. Yo le doy una enorme importancia a las recomendaciones, y luego enunciaré alguna de ellas, las más interesantes.

A lo largo de 2011 fueron presentadas 34 solicitudes de recursos de inconstitucionalidad; estas peticiones no fueron aceptadas. Sí se aceptaron recursos en 2010, en 2011, no. Aquí no podemos olvidar que hay muchas personas a las que una ley no les gusta y presentan un recurso de inconstitucionalidad. Hay que motivar el porqué no se acepta, y hay que motivarlo concienzudamente, no se puede despachar simplemente con una negativa, sino hay justificarlo —por esto, por esto y por esto—. A veces las justificaciones son larguísimas —los razonamientos ocupan folios y folios— para hacer las cosas bien y las personas que lo reciben puedan emprender otra vía, porque ahí ya se dan argumentos referidos a leyes, en fin, argumentaciones jurídicas, no para presentar un recurso de inconstitucionalidad pero sí para apelar ante un tribunal, de modo que sirven como argumentos para ser estudiados. Por tanto, se procura atender razonadamente a estas cuestiones.

Son siete las áreas en las que se ha trabajado, además de en otra gran área llamada Mecanismo Nacional de Previsión de Tortura. España suscribió un convenio en el año 2009, en virtud del cual el

Defensor del Pueblo es la institución que vela por el cumplimiento de la no tortura. Se llama Mecanismo de Prevención de Tortura, pero creo que deberíamos llamarlo mecanismo para la no tortura.

El área que más escritos o quejas ha recibido ha sido la de economía y hacienda —ya se lo imaginan ustedes—, con más de 2.600 escritos o quejas, que versaban fundamentalmente sobre vivienda —por problemas para que el Ministerio aceptara la deducción de gastos por vivienda—, sobre obligaciones de pago de inquilinos a quienes no les correspondían, sino a los propietarios, problema que ha sido relativamente generalizado. En esta área, que también comprende las telecomunicaciones, hay bastantes escritos relacionados con la defensa de los consumidores. Qué les voy a contar a ustedes sobre la telefonía fija y la facturación de las compañías, de los documentos que en sánscrito se nos envían relativas a las facturas que no hay quien las entiendan o acerca del itinerante procedimiento para darse de baja o de alta. Todo esto lo cuentan estupendamente los ciudadanos, y hemos hecho algunas recomendaciones al respecto.

Las personas están preocupadas por los jurados provinciales de Expropiación que a veces dicen que eso no les corresponde, que esta expropiación no tiene justificación suficiente, que esta es del vecino, no es de mi solar. Hay que actuar. Es una cuestión delicada y que comprendemos que angustia mucho a las personas.

Se han producido también muchas quejas por impago de las administraciones públicas a empresas, si bien se ha aprobado un plan de pagos a proveedores que creo que ha dado un resultado aceptable. Ya veremos en el año 2012 si las quejas por impagos remiten como consecuencia de este plan, que fundamentalmente ha recaído sobre ayuntamientos que eran grandes deudores como todos sabemos. Efectivamente, los ayuntamientos lo están pasando mal todavía pero peor lo están pasando los ciudadanos a quienes no se les pagaba.

En materia de energía eléctrica —todo esto dentro de la gran área de economía— ha habido muchos lamentos por la modificación en la regulación de las instalaciones fotovoltaicas. Recuerdan ustedes que hubo un determinado tratamiento con subvenciones, que después se retiraron, y personas y entidades que invirtieron en este tipo de instalaciones luego se quedaron sorprendidas porque decían que habían hecho una inversión y qué pasaba ahora. También se expresan estas quejas.

Asimismo se producen quejas sobre el Catastro, una institución que, en nuestra consideración, merece un refuerzo en personal, en modernización, incluso en informatización, en definitiva, una mejora, porque se producen muchas quejas. Las personas se sienten muy indefensas y sorprendidas cuando reciben una notificación del Catastro o piden un documento y ven que no se refleja exactamente lo que tienen, les entra verdadera preocupación.

Y llegamos a uno de los temas clave, las entidades financieras. El informe de 2012, muy concienzudo y detallado, que en enero presentó la anterior defensora sobre la crisis financiera y deudores hipotecarios, y llevó mucho tiempo su elaboración, contiene muy importantes resoluciones, resoluciones que hemos visto reflejadas parcialmente en algunas manifestaciones de colectivos, entidades y asociaciones que ahora, cuando otra vez ponen el dedo sobre la llaga en este asunto, recuerdan que ya lo expresaba así el informe, que, por supuesto, está a su disposición y es muy interesante, porque ahí están las recomendaciones. Volveré después un momentito sobre esta materia.

Este informe también contempla los desahucios y los problemas de insolvencia personales y familiares, que continúan; contempla la necesidad del mecanismo de conciliación previa, que sigue siendo muy necesario; contempla asimismo, y concluye, la necesidad de un código de conducta para la comercialización de préstamos hipotecarios; y sugiere elementos para mantener la posesión de los inmuebles en determinadas circunstancias, y luego habla de la necesidad de establecer la dación en pago. También volveré sobre esta cuestión porque hemos hecho otro documento después al respecto y sé que es preocupación de sus señorías.

En materia de vivienda y urbanismo hay dos asuntos fundamentales: por una parte, hay muchas quejas que manifiestan que las cuestiones medioambientales no tienen la importancia que merecen en otros países de la Unión Europea y los planes urbanísticos no atienden suficientemente a requerimientos en materia de impacto medioambiental; y, por otra parte, manifiestan que existe una enorme inseguridad jurídica cuando la Justicia deroga o declara ilegal un plan de ordenación urbana que ya ha sido no solo aprobado sino ejecutado. Yo, que he tenido cierta experiencia en la materia, pienso que tienen toda la razón, porque hay que ver lo que significa haber adquirido o estar adquiriendo una primera vivienda o en la costa, por ejemplo, y que la Audiencia se pronuncie así sobre un determinado plan. Resulta desolador para las personas que han invertido o están en trance de invertir de esta manera, esto es cierto. Resulta imprescindible que la seguridad jurídica en esta materia sea claramente determinada por los ayuntamientos y no se puedan iniciar proyectos de urbanización sin todas las de la ley, porque produce una inseguridad enorme.

Un tercer aspecto interesante en las ciudades medias y grandes es el referente a los ruidos. Estos abruman y hacen desesperar a muchos ciudadanos. Ya se ha formulado —y ha sido aceptada— una recomendación a la Federación Española de Municipios y Provincias, cuyo presidente nos daba la razón y contestó que iba a dar las instrucciones pertinentes a todos los municipios. ¿Para qué? En las recomendaciones les decíamos que han de velar pero que deben hacerlo de la manera procedente, es decir, no se trata de hacer más normas, porque ya hay muchísimas sobre decibelios en los ayuntamientos, sino de que tengan ustedes un grupo de personas que hagan las inspecciones a la hora adecuada. Si es una discoteca la que está produciendo el ruido, no es oportuno que vayan a las 9 de la noche sino que deberían ir a la hora clave; o, si es una gran maquinaria la que produce la molestia a una comunidad de vecinos, que no vayan el sábado por la tarde. Esto es lo que de manera resumida les decimos.

En materia de seguridad y de justicia se han presentado más de 2.000 quejas, fundamentalmente en relación con la demora en la respuesta de esta última, como ustedes saben muy bien. En este sentido, seguramente la justicia necesitaría de instrumentos de modernización caros, pensemos en los juzgados. Se hace una especial referencia a los juzgados de violencia de género sobre los que se han recibido quejas por la insuficiente atención y rapidez en casos necesarios y también por la insuficiencia de casas de acogida para mujeres víctimas de esta violencia.

La institución ha trabajado y está trabajando en este momento, siguiendo también los pasos de la fiscalía, en relación con el asunto de los niños robados, que verdaderamente es un tema muy desolador a estas alturas de la vida, pero hay que hacerlo y, si hubo delito, perseguirlo.

Por lo que se refiere a las prisiones, les diré que constantemente se visitan centros penitenciarios porque así lo requieren nuestras actuaciones y porque el mecanismo de vigilancia contra la tortura, como les decía, también requiere estar vigilantes respecto a dichos centros. Se han visitado trece centros penitenciarios en distintas comunidades y esas visitas se llevan a cabo a cualquier hora del día, por la tarde, por la noche, sin aviso previo alguno. Las autoridades de las prisiones están obligadas a aceptar la presencia de las personas autorizadas, a abrirles y facilitarles todos los documentos y toda la información. Hay dos preocupaciones fundamentales: en primer lugar, la elevada tasa de ocupación en algunos centros —no en todos—; y, en segundo lugar, los presos con discapacidad, con enfermedades mentales y con necesidad de una atención muy especial. Estas son las cuestiones relacionadas fundamentalmente con las prisiones.

Respecto a los aspectos de seguridad, como se pueden ustedes imaginar, ha habido bastantes investigaciones como consecuencia de manifestaciones celebradas en Madrid y Barcelona, y en el caso de estas últimas, en colaboración con el defensor catalán, el *síndic*. Hay algunas denuncias por malos tratos y, en esos casos, siempre insistimos en nuestras recomendaciones o resoluciones en los principios de precaución y proporcionalidad en el uso de los medios policiales. Hemos hecho hincapié, y creo que también se va a aceptar, en la necesidad de una mejor identificación de los policías, tal y como se había pedido sobre todo a raíz de las manifestaciones. En este sentido, tengo entendido que el Ministerio del Interior va a aceptar, no sé de qué manera, que la policía tenga una identificación más sencilla, más fácil ante el ciudadano.

También es importante —y puede englobarse en este gran sector al que me estoy refiriendo— el despilfarro del dinero público. Es un aspecto que se aborda en este informe y se solicita al Ministerio de Justicia una reforma del Código penal en relación con el uso —tal y como dice la resolución— irresponsable del dinero público, el uso desproporcionado —digamos— del dinero público. Sobre este asunto hemos vuelto a insistir en este año, 2012, hace muy poco, con algunas consideraciones que también mencionaré de pasada.

Termino este capítulo hablando de la ley de víctimas del terrorismo. Creo que el proyecto del Ministerio de Justicia de elaborar un estatuto de víctimas del terrorismo ha sido bien acogido por las víctimas. Nosotros hemos hecho algunas recomendaciones interesantes en esta materia y también a lo largo de 2011 se han elaborado algunas resoluciones para el Ministerio de Justicia, con el fin de lograr una mejor atención e información para las víctimas. Igualmente mencionaré algo en relación con este aspecto.

En materia de sanidad y de política social hay un elemento común en muchas de las quejas que es la descoordinación de servicios. Les voy a poner un ejemplo que es muy indicativo: las vacunaciones; las comunidades autónomas no coinciden en las mismas vacunas. Así, a la hora de vacunar a un niño, si unos padres inician un proceso de vacunación en una comunidad autónoma luego no pueden continuarlo en otra porque no se ajusta al proceso de vacunación donde lo iniciaron. Hay una descoordinación en materia de servicios sociales. Por tanto, es necesario armonizar las atenciones de carácter sanitario y también de desplazamientos para que sea más fácil moverse dentro del territorio nacional —si

la familia así lo considera— y recibir determinada atención en otra zona que no sea su lugar habitual de residencia.

Por supuesto, también hay una recomendación importante en relación con la intimidad de los enfermos de sida, y creo que no hace falta más explicación porque está muy claro lo que se solicita.

La protección a menores ha sido, es y seguirá siendo una prioridad para esta institución. Hay menores en situaciones de desamparo y se ha realizado mucha investigación de oficio en relación con casos de menores en situación de riesgo —que es una materia que hay que seguir muy de cerca—. También preocupa —y se destaca en alguno de los informes— que las comunidades autónomas tengan distintos criterios a la hora de determinar si un menor lo es o no. Ya hemos hablado con la fiscalía con el fin de establecer un procedimiento coordinado para determinar la minoría o no de edad porque, por supuesto, el tratamiento es distinto en función de su edad cuando es apercibido o sancionado, cuando llega de manera irregular a España o comete un delito.

Por lo que se refiere a la dependencia, como también pueden ustedes imaginar, las personas dicen que está muy bien que se atienda a las familias en esta materia, pero que es necesario que se haga con rapidez porque parece que las inspecciones y evaluaciones luego duermen el sueño de los justos. Esta es la gran queja.

Estamos terminando este año. En materia de función pública, como también imaginarán ustedes, los funcionarios se lamentan de que no se convoquen nuevas plazas en la oferta de empleo público. Los profesores universitarios también. Los profesores universitarios dicen algo que es interesante que todos tengamos en cuenta, dicen: no son homogéneos los procedimientos de evaluación de la ANECA en las distintas comunidades para evaluar a un profesor; y esto nos distorsiona muchísimo. ¿No es posible —se preguntan— que haya unos criterios, no que la evaluación sea similar, pero que haya unos criterios o unos baremos similares para certificar la cualificación de los profesores?

Contamos con un área de inmigración e igualdad de trato, que tiene bastantes quejas. La queja más dominante es la relacionada con la violencia de género, que sigue siendo un problema. Lo vemos en los medios de comunicación, lo sabemos todos, lo escuchamos con frecuencia, sigue siendo una gran preocupación, si bien la reforma de la Ley de extranjería ha mejorado la atención a las víctimas de violencia de género. Esta mejora también se recoge en los informes.

Ya me he referido a las prisiones, pero en los centros de internamiento de extranjeros el problema es el número tan alto de personas que están allí y la difícil atención debida. A pesar de los esfuerzos que hacen las autoridades o los funcionarios, algunos centros de atención a extranjeros de corta y de media duración están verdaderamente llenos, abarrotados. Estos CIE —Centro de Internamiento de Extranjeros— sí son visitados con regularidad por parte de la institución.

Voy a terminar esta parte —si luego me lo permite el presidente haré algunos comentarios sobre el avance, nada más, del año 2012— hablando un momentito de este Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura del que nos ocupamos. Además de las visitas a los centros penitenciarios que habitualmente se hacen, ha habido otro número de centros visitados específicamente para hacer este informe a Naciones Unidas, y presentarlo también ante sus señorías. Han sido 77 los centros visitados, desde centros de internamiento de extranjeros hasta prisiones. ¿En qué ha cambiado la visita, o en qué ha mejorado y cuál es su reflejo en este informe? Ha mejorado en que ahora las visitas se hacen por personal de la institución, pero acompañados por especialistas de fuera a los que se les requiere su presencia, por ejemplo, un psiquiatra, un psicólogo, un forense, porque las situaciones pueden ser muy variadas y para la elaboración del informe se requiere igualmente un conocimiento muy específico de determinados problemas. Como decía, estas visitas se hacen a cualquier hora del día, por la tarde, por la noche, y la verdad es que hay que decir que en todas las instituciones visitadas siempre se han abierto las puertas. En algunos momentos ha habido un poco de duda inicialmente. Yo he visitado algunas y al principio hay un poco de desconcierto de la persona que está al frente, que se pregunta qué debe hacer; pero luego hace una consulta por teléfono o comprende inmediatamente que tiene que abrir la puerta, incluso enseñar los partes que se hacen a diario, permitir comprobar si hay vídeo y se graba en todo momento, ver cómo se hacen los partes médicos, etcétera. Es decir, las investigaciones en esta materia son muy exhaustivas.

Estas son las cuestiones fundamentales del año 2011 con los informes correspondientes, uno denominado Menores o adultos, que está ahí; otro informe monográfico, titulado La realidad catastral, y el informe del que he hablado más extensamente Crisis económica y deudores hipotecarios, que también queda ahí a disposición de sus señorías. Estas son las cuestiones fundamentales a las que me he referido de manera muy resumida para no cansarles.

Con el permiso del señor presidente, voy a consumir tan solo unos minutos más para luego contestar a sus señorías. Dado lo avanzado del año 2012 nos ha parecido que convenía decir algunas

cosas, no presentar el informe —no hay informe sobre 2012—, pero sí hacer un avance porque, si no, ¿de qué está hablando esta defensora? ¿De qué ciudad o de qué país está hablando? Por eso traemos aquí un breve resumen del año 2012, donde hemos vuelto a reducir el presupuesto. Tomé posesión en el mes de julio y a los pocos días percibí que se podía reducir nuevamente el presupuesto, y lo hicimos así en el mes de julio. Bajamos el presupuesto un 2,7% ya a mediados de julio sobre el del año en curso. Había todavía un margen, ¿qué margen? No son unos márgenes grandes: un 2,7%; no es un presupuesto excesivamente grande: 14 millones de euros en números redondos, pero sí es indicativo y sí es una muestra de la política que debemos seguir todas las administraciones públicas. A nuestro entender, hay que hacerlo con los grandes presupuestos y con los presupuestos más pequeños, como este de 14 millones.

¿Había margen? Sí, había margen. Había margen para reducir coches, que la mayoría de las veces son absolutamente prescindibles. Había margen para reducir dietas; se han acabado las dietas, cada uno tiene su salario. ¿Había margen para reducir viajes al extranjero? Los imprescindibles, donde España deba estar, no más. ¿Había también margen para reducir gastos de protocolo? Se han acabado los gastos de protocolo, no hay protocolo; no se invita a nadie. La verdad es que eso a mí no me cuesta ningún trabajo, porque cuando fui alcaldesa lo primero que hice fue dismantelar la cocina que había en el ayuntamiento y enviarla a un centro donde era muy necesaria. Todo el mundo lo ha aceptado muy bien; no son grandes cosas, pero vamos a tener mucho cuidado con el dinero público, porque no somos más que administradores de unos bienes que pasan por nuestras manos y tenemos que dar muestra de ello. Por eso, ahora, con el nuevo presupuesto, vamos a hacer una cosa que me parece interesante: una nueva página web, algo más modernizada que la actual, de muy fácil acceso para los ciudadanos, porque tenemos que pensar que las personas que se dirigen al Defensor son en su mayoría personas que no cuentan con mucha ayuda o mucho apoyo para sus reclamaciones o denuncias. Por tanto, vamos a facilitarles una página donde personas con un nivel de conocimiento bajo o pequeño o de formación no muy alta puedan acceder fácilmente. En este momento aproximadamente el 70% de las quejas ya se reciben por Internet. Como seguramente ese porcentaje subirá, vamos a facilitárselo para que todo el público, todas las personas, con independencia de su edad o conocimiento, puedan entrar con facilidad. Vamos a incluir ahí el presupuesto total y absoluto como una medida o como un ejercicio de transparencia. Vamos a poner los salarios de todos, empezando por el salario de la defensora. Vamos a poner todos los gastos. Vamos a poner la relación de personas que trabajan en el Defensor. Vamos a ponerlo absolutamente todo. Yo creo que tenemos que seguir esos consejos, esa guía o práctica de transparencia que se ha hecho a las administraciones públicas. Nosotros, en nuestra gran institución, debemos dar ejemplo y así lo vamos a hacer a partir del presupuesto del año 2013.

Y hemos vuelto a dejar constancia de una recomendación que estoy segura de que a sus señorías les va a interesar, y es la relativa a las víctimas del terrorismo. En la recomendación que hemos hecho llegar al Ministerio de Justicia señalamos algo que nos han dicho las víctimas tras las múltiples reuniones mantenidas con las asociaciones y fundaciones. ¿Qué nos dicen? Las víctimas dicen muchas cosas, por ejemplo, que se encuentran al margen de los procedimientos judiciales. No saben cuándo se celebran los juicios e incluso hay familias que se enteran por los periódicos de que se ha celebrado el juicio que les afecta a ellos directamente, como víctimas o como familiares. Nos dicen que les gustaría que su voz se oyera en los procedimientos judiciales, poder hablar y ser parte, que sería lo máximo, o al menos ser escuchadas durante los procedimientos judiciales. Estas cuestiones las hemos incluido en las recomendaciones. Pero además hacemos una recomendación de lo más básica y elemental: que en la sala de audiencia donde se celebra el juicio no se mezclen las familias con los agitadores de los asesinos. Y es que es verdaderamente desolador para esas familias tener que estar rodeadas y compartir los mismos espacios —y no me refiero a los imputados, ni mucho menos— que los jaleadores, los promotores, los animadores, las comparsas, etcétera. Hemos presentado estas recomendaciones al Ministerio de Justicia y yo tengo la impresión de que pueden ser adecuadamente trasladadas al Código penal.

También planteamos una recomendación muy importante que quiero volver a repetir aquí y que está relacionada con la paga parcial de la paga extra de los funcionarios. Nosotros ya le hemos trasladado esta recomendación al Gobierno: que se haga efectiva la paga devengada de su paga extra, pero lo vuelvo a reiterar. Comprendemos las dificultades económicas y los escasísimos márgenes de los presupuestos, por eso pido que si hubiera algún margen se tuviese en cuenta esta circunstancia.

Y vuelvo a las recomendaciones sobre desahucios y deudores hipotecarios, obviando otras por falta de tiempo, pero es que me parece que vale la pena referirse a ello en este momento. Es un añadido a la última que figura en ese documento del año 2011. Ahora hemos introducido otra recomendación más, que yo espero trasladar en las próximas horas al Gobierno —si fuera posible, a la vicepresidenta

del Gobierno— para que le pudiera llegar esta misma tarde. Yo sé que esto preocupa a sus señorías: al Grupo Parlamentario Popular, al Grupo Parlamentario Socialista y a los grupos minoritarios, y sé que en el Congreso se ha presentado una proposición de ley, que la vicepresidenta del Gobierno se ha manifestado al respecto y que los jueces también han dado su opinión, pero lo que hay es lo que manifiestan los ciudadanos y lo que les está pasando a decenas de miles de familias españolas. ¿Qué decimos en la recomendación? Pues que se estudie y se arbitre, si puede ser, un procedimiento especial de insolvencia personal de las familias. Pedimos que la conciliación previa sea absolutamente imprescindible y que se revisen los gastos en caso de mora o de demora. Esto es fundamental. Una familia amenazada de desahucio que lleva unos meses sin pagar ve cómo en tres o cuatro meses se multiplican los intereses por 120 —no por 3 o 4, por 120 o 140—, y se queda absolutamente sorprendida con esos documentos bancarios. Consideramos que el Ministerio de Economía o el Banco de España, al que hemos trasladado esta inquietud en la reunión personal mantenida el otro día con el señor Linde, tendrán que revisar estas circunstancias. E insistimos otra vez en la posibilidad de que en determinadas circunstancias se pueda mantener la posesión del inmueble donde se ubica la empresa o el negocio, y se explican algunas de estas circunstancias a fin de poder mantenerlo durante un tiempo y así darles margen para buscar una salida y evitar la total exclusión social. También nos referimos a la dación en pago, etcétera. Estos son los elementos más importantes de esta resolución.

Termino con un informe que ya presenté en su día, antes de ser elegida como Defensora. Elaboramos y presentamos el informe denominado Víctimas invisibles de la trata de seres humanos en España, y algunas de sus señorías estuvieron presentes porque invitamos e hicimos partícipes a los miembros de esta comisión y de la Comisión de Igualdad del Congreso y del Senado. Este informe es el resultado de un trabajo realizado durante dos años en colaboración con las fuerzas de seguridad del Estado y la Fiscalía General del Estado para detectar las redes de explotación laboral y sexual en España. Fundamentalmente, estas redes actúan con fines de explotación sexual. Perdón, creo que he cometido un error al hablar de ambas, porque lo que nosotros hemos detectado son aquellas redes que tienen como finalidad la explotación sexual y no la explotación laboral, que es bastante más difícil de detectar porque hay menos denuncias, sencillamente. En materia de explotación sexual sí se ha logrado, gracias al trabajo de un equipo de personas, detectar, diagnosticar y hablar con mujeres objeto de esta trata. Nos encontramos con seres humanos que son verdaderas víctimas y que son explotadas por redes internacionales. Repito que este trabajo, que se ha realizado conjuntamente con la policía, las fuerzas de seguridad y la fiscalía, ha resultado muy interesante de cara a estas personas. Yo he asistido a reuniones con ellas y los dramas son terribles. Supongo que imaginan ustedes que estas mujeres jóvenes que proceden del África subsahariana y de algunos países de Europa del Este o de Iberoamérica vienen engañadas. Sus testimonios se recogen en el informe y tenemos vídeos donde, con el anonimato debido, ellas se expresan y cuentan su historia. Como digo, vienen engañadas y son amenazadas y coaccionadas ya en España, aunque a veces lo son sus familias en sus países de origen. Es un trabajo interesante para colaborar con otras instituciones en la persecución de estas redes.

Y estos son algunos de los trabajos más interesantes del año en curso. No me quiero extender más porque el señor presidente podría llamarme la atención diciéndome que esto es algo que corresponde ver dentro de unos meses. Pero ya se lo anuncio.

Y termino con un tema que pongo en su conocimiento. Hay administraciones que no responden ni por activa ni por pasiva. Se les dice que están obligados por tal o cual artículo de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo y que tienen que responder, pero no lo hacen. Hay una segunda iniciativa instándoles a contestar, eso sí, sin decirles, desde luego, en qué sentido deben hacerlo. Y se les hace un tercer requerimiento. Y tras este tercer requerimiento he decidido proceder con la responsabilidad que me corresponde de acuerdo con la ley orgánica y poner en conocimiento del fiscal aquellas administraciones que no responden, que, por cierto, no son muchas, porque dado el altísimo número de administraciones en España la relación que tengo aquí es de solo 55, pero a las que se les ha requerido tres veces para que respondan como dice la ley y el reglamento, y no lo hacen. Es más, el último acto piadoso que se ha hecho con ellas es llamarlas por teléfono, teniendo para ello que destinar a varias personas mañana, tarde y noche.

La defensora ha hablado con el fiscal y la fiscalía está de acuerdo; ha pedido que se lo haga llegar para proceder como estime oportuno. Y es que están obligados por ley a responder, y consideramos que nosotros no tenemos poder, como ustedes saben perfectamente, pero sí autoridad, y tenemos que ejercerla de acuerdo con la ley, y una de las cosas que requiere ejercer esa autoridad es exigir la debida respuesta, que puede ser, incluso, que no tienen los suficientes medios humanos para responder, como ha hecho en algún caso algún pequeño municipio cuyo alcalde nos decía que no tenía personal, que compatibilizaba la alcaldía con tal o cual comercio, que le dedicaba solo unas horas, y que le discul-

páramos. Pues, por supuesto, señor alcalde, ¿faltaría más! Pero, insisto, hay que responder aunque sea diciendo eso. Y aquí tengo la relación de las 54 administraciones que no lo han hecho.

En cualquier caso, señorías, yo procuraré responder ahora a sus preguntas. Me pongo a disposición de la Mesa para emplear el tiempo que me conceda a responder a sus preguntas e intervenciones y, en caso de no poder hacerlo, me comprometo a remitirles en cuestión de horas la información debida, porque disponemos de unos medios humanos y tecnológicos muy buenos y creo que podemos responder con prontitud.

Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, por su informe, señora defensora.

A continuación pasamos al turno de fijación de posiciones de los grupos parlamentarios que, como es costumbre en esta comisión, intervendrán por orden de menor a mayor por un tiempo razonable de siete minutos.

Por el Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra el señor Yanguas Fernández.

El señor **YANGUAS FERNÁNDEZ**: Muchas gracias, señor presidente. Entiendo que no consumiré los siete minutos.

Quiero dar la bienvenida a esta comisión, en nombre de UPN y del Grupo Parlamentario Mixto, a la defensora del pueblo. Desde luego, en UPN compartimos el dolor por las cuatro muertes acaecidas recientemente en el Madrid Arena.

Le agradezco los detalles que nos ha dado en su comparecencia, sabiendo, además, que nos estaba hablando del 2011 —aunque también ha hablado del 2012—, y que ese ejercicio no pertenece a su gestión, sino a la de su antecesora en el cargo. A nuestro juicio es importante que exista una institución como la suya, la Defensoría del Pueblo, porque muchas veces, y aquí ha quedado demostrado, la Administración se extralimita y se producen una serie de abusos. Por ello, desde UPN entendemos que es una figura necesaria y relevante.

Pero ahora estamos en un momento de crisis económica. Por ello, nosotros, Unión del Pueblo Navarro —que, como ustedes saben y, si no, se lo digo, ahora mismo no gozamos de mayoría absoluta en el Parlamento foral—, hemos propuesto recientemente la eliminación del Defensor del Pueblo de Navarra como parte de una batería de medidas para adelgazar la Administración y que la factura del ciudadano fuera menor, de forma que las quejas se tramitaran ante usted, ante la defensora del pueblo de España, que para eso está. Porque en UPN entendemos que ahora más que nunca debemos hacer uso de las instituciones que nos representan y prescindir, hasta que las cosas mejoren —y esa era nuestra propuesta—, del Defensor del Pueblo de Navarra. Con ello no hemos querido eliminar derechos de las personas, de los ciudadanos de la comunidad foral, sino priorizar recursos y eliminar una figura que entendemos es redundante. Pero, como usted sabe, nosotros no gozamos de mayoría absoluta ahora mismo en Navarra y ya les anuncio que esta iniciativa no ha salido adelante, pues en el Parlamento de Navarra solo contamos con el apoyo del Partido Popular y con el voto en contra del resto del arco parlamentario. Simplemente he querido que supiera usted —por si lo desconocía— que habíamos tenido esa iniciativa.

Y volviendo con el informe del 2011, que usted tan bien ha detallado, el que se hayan gestionado más de 24 000 quejas habla por sí mismo del volumen de trabajo que hay. Ya he visto en el resumen las quejas que habían partido del defensor del pueblo de Navarra a su institución. No voy a entrar en más detalle con las quejas, pero sí quiero seguir animándole, como ya hice el día que votamos su candidatura en esta misma comisión, a que realice su trabajo con la mayor independencia, algo que entiendo que ya está haciendo; a la austeridad, que ya ha quedado claro que existe con lo que nos ha contado sobre la reducción en el presupuesto, y a que una de sus líneas de trabajo, tal y como dijo, sea a favor de las víctimas del terrorismo de ETA. Como usted ya sabe, para Unión del Pueblo Navarro esta línea de trabajo es muy importante, y me ha gustado especialmente la rotundidad con la que ha aludido a ella. Nosotros estaremos con usted ahí donde nos necesite.

No me quiero extender más. Muchas gracias.

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

Le corresponde el turno al Grupo Parlamentario de Unión Progreso y Democracia, pero no hay ningún representante presente en la sala.

Así pues, por el Grupo Parlamentario Entesa pel Progrés de Catalunya tiene la palabra el señor Boya Alós.

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

Quiero dar la bienvenida a la señora defensora del pueblo y a sus acompañantes. Me sumo a sus palabras de dolor y perplejidad por lo ocurrido en el Madrid Arena.

Quisiera empezar mi intervención con unas palabras que usted ha dicho y que me parecen muy adecuadas. Decía que en este informe se refleja la España real, y creo que eso es absolutamente cierto, y me permitirá que añada que en este momento refleja el informe, algunos de los cuales ya se abordaron en el informe y que, más allá de las cifras de las quejas, los ámbitos a los que se refiere el informe tienen que preocuparnos y poner en evidencia que estamos ante una situación muy crítica.

Yo no voy a comentar las cifras. Es verdad que hay un progreso en forma de dientes de sierra respecto de las quejas, pero esto no es lo trascendente, sino quizá hacer una rápida revisión de los problemas que en este momento refleja el informe, algunos de los cuales ya se abordaron en el informe del 2010, como es, por ejemplo, el tema del Ministerio de Justicia, donde siguen los graves problemas que usted misma ha mencionado. Pero yo me quiero referir expresamente al de la violencia de género, al que le vamos a dedicar menos recursos y, por tanto, vamos a tener más dilación de procedimientos, vamos a tener falta de medios y de oferta de atención, así como de trato a las mujeres que se encuentran en esta situación. Y esto realmente me preocupa.

Respecto al ámbito de la seguridad pública, la verdad es que yo creo que es un tema que en el informe de 2012 lo volveremos a tratar, espero en más profundidad, porque es una cuestión preocupante después de lo que hemos visto en episodios como el del 25 de septiembre de este año y con el debate sobre el uso y el abuso de la fuerza pública y de cuál es el papel de la policía ante un derecho fundamental como es el derecho a la manifestación. Usted ha dicho que había hecho alguna gestión o que incluso tenía alguna noticia sobre la mejor identificación de los policías, de la fuerza de la autoridad, si no he entendido mal, pero de todas formas tendremos que profundizar en ese debate. No sé si esta comisión es el lugar, pero es un tema de primera línea.

En cuanto a educación, continuamos manteniendo algunas cuestiones que teníamos en el informe de 2010: la improvisación, el barraquismo, la situación de falta de centros para niños de 0 a 3 años y ahora tendremos que sumarle en el informe de 2012 el aumento de las tasas universitarias y los problemas de esta universalidad y de este acceso equitativo a la educación que también está entrando en crisis. Quería hacer este comentario porque esta es una cuestión que debe preocuparnos porque hará también una foto fija del país que no puede gustarnos.

En el ámbito de la sanidad, tenemos de nuevo problemas de dificultad de acceso a la sanidad y las garantías de gratuidad y de universalidad pueden entrar en crisis, lo que se refleja de forma contundente en la cuestión de listas de espera y de cierre de instalaciones. Aquí tenemos otro frente de los que entran en una situación grave y que va a darle también tema de estudio para su equipo.

A mí me ha preocupado mucho y me sigue preocupando algo que es el reflejo de lo que hoy vemos en los medios de comunicación y creo que del pensar del conjunto de los senadores y diputados que estamos aquí, que es la cuestión del desahucio, asunto absolutamente inmoral. Usted ya se ha referido a ello con una actitud muy adecuada, es decir, que debe indignarnos, y ha reclamado este principio de igualdad de las partes en los contratos bancarios protegiendo a la parte más débil, que es lo que dice el informe, y se ha referido también a algo que a mí me ha parecido muy interesante, que es este proceso de conciliación previo a un desahucio que debe presidir un proceso tan traumático como este. En este aspecto tiene usted todo nuestro soporte, pero además le pido que actúe con la máxima contundencia que su cargo le permita, porque 500 familias desahuciadas cada día es una cifra absolutamente intolerable y alguna solución hay que buscarle. Yo lamento que en este momento todavía estemos pendientes de que haya un gran acuerdo sobre esta materia porque es indispensable que exista y en este caso el Gobierno es el que tiene más responsabilidad para encontrar una salida a todas estas familias y a un problema que realmente es muy grave y que va a seguir *in crescendo*.

Respecto al uso del dinero público, hay un apartado que habla de esto. Evidentemente, yo estoy de acuerdo con el reproche al despilfarro irresponsable, pero quisiera hacer un matiz y quisiera que se me entendiera en lo que quiero decir. También es cierto que vivimos un tiempo en el que la política no pasa por su mejor momento, está desprestigiada y cualquier anécdota a veces sirve para quemar a los políticos en la hoguera pública, y en algunas ocasiones los enunciados poco precisos contribuyen a ello. A mí me suscita alguna preocupación el hecho de que muchas veces no es fácil discernir entre lo que es un despilfarro o lo que es un error de una apuesta precisa de una institución por una instalación

o por una infraestructura; hay que saber diferenciar, poner la línea, y eso no es nada sencillo. Y hemos visto procesos como el de Islandia, por ejemplo, que han acabado con la absolución de un político relevante del país porque realmente era muy difícil culparle de todos los males. Simplemente quería hacer este matiz, que estoy seguro de que usted ya lo tenía en consideración, pero sirva como referencia.

Se me acaba el tiempo, pero no quiero terminar sin hacer un breve repaso a las cuestiones que yo creo que son más graves de este informe, que es la situación de la Ley de la dependencia, por tanto, las cifras de 150 000 dependientes severos que siguen sin tener derecho y sin tener acceso, y seguramente no lo tendrán, a estas ayudas públicas. A mí lo que me sugiere esta cuestión —y se lo planteo con toda claridad— es que deberíamos exigir a las administraciones competentes que ante el incumplimiento sistemático de un ámbito como este pusieran en marcha un plan B, es decir, que tuvieran una alternativa para empezar a paliar los problemas de todas estas personas que no pueden ser atendidas.

La lucha contra la pobreza es otro de temas que debe preocuparnos y del que tendremos que tratar con un poquito más de tiempo en esta comisión. Estamos hablando de que en total este país habrá sufrido un recorte de más de 63 000 millones de euros relacionados con los diferentes ámbitos sanitarios, educativos, en igualdad, en servicios sociales, en dependencia, en cooperación o en empleo, que son ámbitos absolutamente troncales de nuestro Estado del bienestar. A mí me preocupa y creo que en esta comisión precisamente nos tiene que preocupar esta situación porque eso quiere decir que nuestro país está avanzando hacia una situación de injusticia social que es muy grave. Para concluir, le diré que no hay peor desigualdad que la humillación y en este momento hay muchas personas en este país que están humilladas por esta situación, que es realmente grave.

En todo caso, quiero agradecerle sus explicaciones, agradecerle también su esfuerzo en el tema presupuestario, porque creo que es ejemplar, y nos ponemos a su disposición para ayudarla en su trabajo en aquello que modestamente podamos.

Gracias, señor presidente.

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

Corresponde el turno de palabra al representante del Grupo Parlamentario Vasco en el Senado. Tiene la palabra el señor Cazalis.

El señor **CAZALIS EIGUREN**: Buenos días. *Egun on*.

Muchas gracias, señora Becerril, por su comparecencia. Yo he llegado tarde, por lo tanto, voy a limitarme a lo que he escuchado y a lo que, en principio, corresponde a algo que no sea competencia del *ararteko*, en este caso del País Vasco.

Estoy con el senador Yanguas en el pésame por esas cuatro víctimas. Lo que tenemos que hacer es que no vuelva a suceder y visto y oído lo que estamos oyendo, no sé si no tenían que haber sucedido ni estas cuatro.

En lo que ya no estoy tan de acuerdo con el senador Yanguas es con la desaparición del Defensor del Pueblo navarro porque, desde nuestro punto de vista, si algo tiene que tener el Defensor del Pueblo es cercanía con el ámbito en el que está actuando. No salió, gracias a Dios, pero creo que esa no es la línea de ahorrar, señor Yanguas, sino que habrá otras probablemente.

Voy a hacer tres o cuatro reflexiones, la primera sobre los niños robados. Usted sabe que en esta Cámara hemos hablado de este tema y hemos llegado a consensos importantes, pero seguimos casi, casi estando en el mismo fango. Yo creo que la defensoría del pueblo, en este caso su defensoría del pueblo, usted, tiene que coordinarse con el resto de las defensorías del pueblo pero tiene que tomar la iniciativa en este aspecto, porque alguien tiene que dar respuesta a este problema. No podemos escudarnos en temas técnicos para no saber, no digo para no penar; evidentemente, si hay responsabilidades penales habrá que cumplirlas, incluso si han prescrito las responsabilidades penales, han prescrito las responsabilidades penales, pero los familiares tienen derecho a saber, tienen que saber y tienen que saberlo de la mejor manera posible, tampoco tienen que saber porque sí, porque a lo mejor es más drama saber que no saber, pero hay que dar satisfacción a esas personas que están pidiendo una respuesta a la Administración y a la justicia. Hay un amplísimo campo para trabajar, para esforzarse y creo que debe ser esta defensoría la principal en tomar la iniciativa en este asunto.

Habla usted de la lucha contra la tortura, las visitas a los centros penitenciarios, etcétera. Señora Becerril, yo tengo aquí un informe de 2011 de la Coordinadora para la Prevención y Denuncia de la Tortura con unas cifras que tomo con pinzas, porque todos estamos acostumbrados a hacerlo así, por lo menos en el País Vasco estamos acostumbrados a trabajar con estas cifras con muchas pinzas. Pero hay una cosa que me sorprende, y es que de los 853 casos que dice esta coordinadora que han existi-

do en 2011, en el País Vasco hay 158, pero en Cataluña hay 241, en Madrid 111, en Andalucía 105. A mí me sorprende, porque todos asociamos las denuncias por torturas al terrorismo de alta, de baja, de media o de cualquier intensidad y estamos viendo que con estas cifras, con las pinzas que haya que tomarlas, no es así. Por lo tanto, el problema existe y hay que atajarlo desde la prevención y tomar medidas. No solamente se trata de visitar las cárceles, que también habrá que hacerlo, evidentemente, sino que desde la Defensoría del Pueblo hay que tomar la iniciativa de plantear que los sistemas de prevención que ya existen, que están diseñados, se apliquen.

En cuanto al estatuto de las víctimas, quería hacer un par de comentarios. Entiendo, como ha dicho el senador Yanguas y estoy absolutamente de acuerdo, que las víctimas tienen que tener todos los derechos. Son víctimas y, por lo tanto, tienen que ser resarcidas y en eso estamos absolutamente de acuerdo. Creo que no hay ninguna duda. Incluso algunos que no estamos considerados como víctimas del terrorismo hemos sufrido todo lo que hemos tenido que sufrir y más a ese respecto. Pero hay un par de puntos que me gustaría reseñar. Uno es el punto trece, en el que usted pide en su informe —lo firma usted— que las víctimas del terrorismo sean oídas con carácter previo a la adopción de la Administración penitenciaria de cualquier medida relativa a la clasificación del autor del delito, progresiones y regresiones de grado. Creo que aquí, como en otras cosas en que pedimos que se cumpla la ley, esto puede ser un problema para dicho cumplimiento. Usted hablaba de que quieren estar presentes en los procedimientos judiciales y estoy de acuerdo con todo lo que usted ha dicho sobre que no estén en la misma sala, etcétera, pero los procedimientos judiciales son los procedimientos judiciales, y ahí hay que tener mucho cuidado porque, evidentemente, los derechos son los que están recogidos en el ordenamiento jurídico y este punto trece puede generar muchas distorsiones a este respecto. Y sobre todo quiero referirme a otro punto que yo creo que sobra, señora Becerril, por lo menos en parte de su formulación, que es el punto sexto, relativo a que los exiliados por causa de terrorismo gocen de reconocimiento y plenitud de derechos, en lo que estamos absolutamente de acuerdo, pero luego se dice que con la particular atención a los derechos electorales que les fueron privados por acción criminal del terrorismo. Creo que aquí también hay que cumplir la ley, y la ley y el Estado español da derecho de voto en las condiciones en las que se da, y duplicar ese derecho de voto puede ser razonable en este caso, pero podría haber otros casos si nos vamos alejando en el tiempo, lo que creo que en este documento desde mi humilde punto de vista y desde el punto de vista de mi grupo no debería haber aparecido.

En cuanto a la trata de blancas, la verdad es que se nos abren las carnes a todos y no es cuestión de hablar, sino de tomar determinaciones drásticas. Es como la violencia de género. Tenemos que cumplir con todos los derechos, pero tenemos que ser drásticos. Ese es el planteamiento que se tiene que hacer. Repito que es como la violencia de género. Tenemos que ser drásticos y no puede haber muchos matices. Hay que cumplir con los derechos pero siendo drásticos.

En cuanto a la paga extra, creo que todos los que estamos aquí estamos de acuerdo. Vamos a hacer todos los esfuerzos posibles. Me consta que en algunas administraciones, como las vascas, se va a hacer todo lo que se pueda para cumplir con la paga extra de los trabajadores y solo quiero decir que el Senado tampoco tiene más culpa que nadie en esta crisis, por lo que también en el Senado, como en el Congreso, se debería cumplir con la paga extra. Esto a modo anecdótico.

Muchas gracias, señora Becerril.

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

Corresponde el turno al Grupo Parlamentario de La Izquierda Plural, pero no hay ningún representante.

Por lo tanto, pasamos el turno al Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió). Tiene la palabra el señor Guillaumes.

El señor **GUILLAUMES I RÀFOLS**: *Moltes gràcies, president.*

Defensores, señorías, en primer lugar voy a pasar a los temas más de forma y luego entraré en algunos de los de más fondo.

Muy en la línea de lo que ha dicho usted, defensora, en cuanto a temas de transparencia, nosotros desde hace ya muchos años, no desde la reciente asunción de su cargo, defendemos que haya una mayor transparencia en las partidas de la Defensoría del Pueblo, y esto, además de una mayor transparencia a nivel web —como usted ha dicho— o público, necesitaría de una mayor transparencia en las propias partidas, que nosotros consideramos excesivamente genéricas en el formato. Ha salido aquí el tema de los defensores del pueblo a nivel territorial. Una cuestión previa que sería importante anotar

es la referida a las actuaciones de oficio, que han crecido significativamente en este año que estamos analizando. Han crecido más de un 8%. Donde más han crecido ha sido en la Comunidad Autónoma de Cataluña y, en cambio, no hay un convenio con el *Síndic de Greuges*. Esto, por decirlo de alguna manera, quiere decir que trabajo hay si se cree que hay que actuar de oficio y, en cambio, el convenio no se hace y no tiene el más mínimo sentido. Es más, si intentáramos encontrar un sentido sería bastante preocupante ver por qué se actúa más de oficio en Cataluña y en cambio no se establecen convenios con las instituciones propias de la comunidad.

Quisiera seguir hablando de estas actuaciones de oficio. Entendemos que tendrían que ser protocolizadas de una manera clara. Es verdad, y así se ha de reconocer, que en muchos casos las actuaciones de oficio de la Defensoría han abierto, como en el caso de las cárceles o de los centros de internamiento de extranjeros, puertas que han sido muchas veces importantes para descubrir realidades que debían ser desveladas, pero es verdad también que a veces han sido una puerta trasera para actuar políticamente, simplemente para actuar como una institución política partidista por parte de la Defensoría. Obviamente, no estoy hablando de usted por razones obvias ya que no estamos hablando de un informe de su época. Esto ha sido así durante mucho tiempo y nos felicitamos de que este año las llamadas reclamaciones lingüísticas solo hayan llegado a veinte. El propio informe destaca que son pocas, aunque luego dedica más de diez hojas a analizarlas. También parece un poco curioso con una cosa que no parece demasiado importante y que se dice que en la mayoría de los casos ni tan siquiera está bien documentado, que se dediquen diez hojas a analizarlas. Lo mismo podríamos decir con otros aspectos que no vamos a subrayar, como una cierta obsesión en cuanto a las banderas que parece que tuvo el año pasado la Defensoría del Pueblo cuando lo primero que hace es un reconocimiento de que no tiene competencias al respecto, pero a continuación dedica ocho hojas a hablar del tema. Creo que no debemos profundizar aquí. En todo caso, estos son más temas de Pleno.

Una cosa que sí me gustaría tratar, porque me ha sorprendido de su intervención y corresponde a una experiencia personal, es el tema del carnet de vacunaciones. Me sorprende. Yo soy un padre adoptante, relativamente reciente porque hace un año y medio que tenemos a nuestra hija, no de un lugar cercano, sino de la China, vino con su tarjeta de vacunaciones porque ya tenía dieciocho meses, y cuando la cambiamos por la de la Generalitat resultó que era prácticamente idéntica. Lo único que había era una vacunación más sobre una enfermedad que en China es endémica y que en el Estado español apenas existe. No dudo de que haya esta disparidad entre comunidades autónomas, pero me sorprende cuando no se produce con la República Popular China. En todo caso, lo que tendríamos que mirar es si estamos hablando simplemente de fechas, porque algunos las ponen en enero, otros en diciembre, y entiendo que esto pueda producir un cierto desconcierto.

Nada más, *senyories, president, defensors, moltíssimes gràcies per la seva paciència*.

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

Por el Grupo Parlamentario Socialista tiene la palabra la señora Monteserín.

La señora **MONTESERÍN RODRÍGUEZ**: Muchas gracias, señor presidente.

En primer lugar quiero decir que mi grupo parlamentario también comparte el dolor por el fallecimiento de estas cuatro chicas jóvenes, al tiempo que compartimos también la necesidad de que se esclarezca y se sepa qué es lo que pasó, por qué pasó y cómo ha pasado. En estos casos de tragedias los familiares, los amigos y la sociedad en general quieren que todo lo ocurrido se esclarezca para poder delimitar responsabilidades y tratar de evitar en el futuro, partiendo de esta experiencia, este tipo de accidentes, garantizando un ocio sano y saludable a nuestros jóvenes.

En segundo lugar quiero darle las gracias a la señora Becerril por la explicación que nos ha dado sobre el informe que, como muy bien ha dicho, es un reflejo real de la situación de la sociedad española en el año 2011, una radiografía de lo que ha pasado, a la vez que ha avanzado lo que puede llegar a pasar en relación con nuestra economía.

Es cierto que la experiencia de esta institución muestra que cuando se intensifican las debilidades del sector público se ve perjudicada directamente la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas y se profundiza en esas diferencias sociales. De ahí que, año tras año, en estos informes anuales y en los escritos de resolución de muchas de las quejas investigadas la institución siempre insista en dotar de más recursos los diferentes servicios públicos como un factor clave para la solución de buena parte de las disfunciones que se detectan, porque con una insuficiente dotación de recursos el ejercicio de muchos derechos de los ciudadanos puede verse afectado. Por tanto, lo primero que quiero destacar del informe es que muchas de las demandas individuales y colectivas que se presentaron en el año

2011 —16.353 individuales, 7.522 colectivas y 506 de oficio, una cifra que me parece importante— es posible que sigan aumentando y profundizándose en el ejercicio del 2012 y sin duda ninguna en el de 2013 en la misma medida en que el Estado y la Administración pública van adelgazando sus ingresos y sus gastos, como en los presupuestos que hemos aprobado de 2011 y 2012 y en los que el objetivo de austeridad y de reducción del déficit se impone por encima de cualquier otra consideración sobre las consecuencias de la crisis económica.

También nos llama la atención la reducción considerable de las demandas por parte de algunos colectivos. Mi grupo parlamentario tiene la sensación de que esta cifra se incrementará en los años posteriores porque cada vez es más habitual la formación de plataformas o de agrupaciones ciudadanas de carácter más o menos informal que manifiestan colectivamente su oposición a las restricciones o ajustes presupuestarios. Entre los grupos de expedientes de queja del año 2011 pueden encontrarse algunas iniciativas concretas vinculadas a las propuestas espontáneas que se extendieron por el país después del 15 de mayo, alrededor de lo que se ha venido a denominar Movimiento 15-M. Nos parece que esto aumentará en el futuro y que las cifras para el año 2012 nos darán otra pauta en este sentido.

Por otra parte queremos destacar también que en este difícil contexto la institución haya planteado en el año 2011 la necesidad de extremar el control sobre la gestión de los recursos públicos, iniciativa con la que estamos muy de acuerdo. La defensora del pueblo, con motivo de su intervención en el Congreso de los Diputados en el mes de septiembre, explicó precisamente las medidas para penalizar el despilfarro de los recursos públicos. Usted ha explicado hoy aquí alguna medida para el control del gasto interno y para la transparencia, en lo que estamos totalmente de acuerdo, como lo estamos también en que la institución impulse ahorros en ese sentido. Creo que cuando se exige que cada ciudadano haga los mayores esfuerzos para combatir el efecto de la crisis, somos los responsables políticos, los Gobiernos, los parlamentarios quienes debemos mostrar un comportamiento particularmente intachable.

Por otro lado, y metiéndonos ya directamente en algunos aspectos del informe, diré que compartimos las preocupaciones que se aprecian en él en lo referido a la Administración de Justicia en relación con las dilaciones, los aplazamientos, el mal funcionamiento en general y esa desgraciada pareja de palabras que ya funciona y que es Justicia igual a demora. Algunas de las propuestas planteadas, tanto desde el Consejo General del Poder Judicial como desde esta propia institución, van a chocar directamente, como usted también ha señalado, con la merma de medios, con lo cual ahí habrá que hacer un ejercicio de imaginación para poder atender las demandas de los ciudadanos con menos medios en un sistema judicial que es lento por naturaleza. Además, en el futuro inmediato, si la justicia deja de ser gratuita y se penaliza su uso con una cuota, generará también una mayor indefensión por parte de los ciudadanos y ciudadanas más vulnerables y con menores recursos, quienes seguramente se dirigirán por ello a la institución del Defensor del Pueblo.

Quiero destacar en materia de Justicia, como usted ha señalado, dos de los problemas que nos preocupan permanentemente: las víctimas de violencia de género y todo lo referido a las actuaciones y conclusiones en materia de menores. En el mismo aspecto nos preocupa también la prevención de situaciones de riesgo y desamparo de menores. Siguiendo con las investigaciones de los últimos años, en el 2011 la defensora inició una investigación de oficio junto con todas las comunidades autónomas para conocer los criterios más actuales utilizados por las entidades públicas de protección de menores en la determinación de situaciones de desamparo. Asimismo se solicitó información precisa sobre las actuaciones y prácticas desarrolladas en los procedimientos previos a la adopción de medidas de protección. Nos parece que este tema es fundamental y que deben estar recogidos no solo los casos más conocidos, los casos de protección de menores que han sido infractores, sino también el caso de los niños robados, en fin, los casos más conocidos.

Estamos totalmente de acuerdo en relación con los centros penitenciarios y la nueva forma de enfocar las visitas con el método y con iniciar investigaciones de oficio. Creo que va a ser lo más preventivo en todos los desajustes que había en ese ámbito de la Administración. En cuanto al análisis al que también se ha referido usted de la sobreocupación de las cárceles, nos tememos que, por la paralización de las inversiones en infraestructuras, el tema va un poco en la dirección contraria a las conclusiones que se habían planteado desde la Defensoría del Pueblo.

En materia de ciudadanía la institución muestra en este informe satisfacción por la aprobación de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo —usted también se ha referido a ello— y continuará seguramente con el trabajo de recomendaciones al Estatuto de la Víctima. Nos parece que todo ello va también en la buena dirección.

Por otro lado, el año 2011 ha estado marcado por la realización de multitud de manifestaciones que se han incrementado durante este año y que seguramente seguirán incrementándose el año que

viene. Creo que lo que tiene que hacer la institución, y lo está haciendo ya, es reiterar a los responsables del orden público y a las fuerzas y cuerpos de seguridad la necesidad de que se garantice en todo momento una investigación rápida e imparcial de los sucesos en esa línea que ha mencionado usted de necesidad de identificar bien a las fuerzas de seguridad y de que la adopción de estrategias policiales de aseguramiento de la convivencia presida siempre el principio de precaución y proporcionalidad, extremando el celo de asegurar conjuntamente todos los derechos constitucionales.

En otro de los aspectos del informe se ve que se ha producido una nueva Ley de extranjería. Quiero decir que se aprobó el nuevo Reglamento de desarrollo. Esta norma recoge —y esto es lo importante, por eso lo digo— muchas propuestas realizadas por la institución en los años anteriores, entre las que destaca la valoración como elemento de arraigo para los extranjeros en situación irregular de su paternidad respecto a menores españoles, y en cuanto a los menores extranjeros no acompañados, se recoge expresamente su derecho a ser oídos en los procedimientos de repatriación.

También hizo usted mención al monográfico *¿Menores o adultos? Procedimientos para la determinación de la edad*, tema muy importante, concluido en el año al que se refiere esta memoria y presentado en las Cortes Generales.

La actividad ordinaria de la institución en materia migratoria se ha centrado, como en años anteriores, en las disfunciones detectadas sobre todo en los puntos de gestión del flujo migratorio, en los de entrada al país, en los centros de primera acogida o detención y en los de estancia temporal. Continúa la misma actuación en el caso de las visitas. Nos parece lo correcto, pues es la forma de prevenir algunas de las cosas que manifiestan los ciudadanos como es el mal funcionamiento de estos centros. Por lo tanto, todo lo que vaya en la dirección de mejorar el carácter, la definición y la gestión de los centros de internamiento es bueno.

Luego entramos en el grupo de problemas en materia de educación, de sanidad, en materia de dependencia. Creo que aquí se ha hecho un esfuerzo por parte de la institución a la hora de señalar aquellos problemas que más detectaban los ciudadanos y que tienen que ver con instalaciones precarias en el ámbito educativo, insuficiencia de plazas en el sistema de formación profesional, etcétera. En fin, yo creo que en un futuro inmediato la fórmula para solucionar todo esto tiene que ver con las dotaciones presupuestarias y, desgraciadamente, hay diferencia entre el año 2011, que es el del informe, y la actualidad, en la que hay mucha más precariedad de medios. Por lo tanto, no veo que muchas de las propuestas que se hacen tengan salida a corto plazo. Esto ocurre también —lo han mencionado algunas de las personas que me han antecedido en la palabra— con el desarrollo de la Ley de dependencia.

En definitiva, la situación ha dado un giro radical en pocos meses. Por ejemplo, en cuanto al sistema de salud en 2011 se sellaban todas las grietas del carácter universal de nuestro sistema. Eso estaba puesto en valor por la defensora del pueblo y todas las medidas que vinieron a continuación, como el copago o la expulsión del sistema de determinados colectivos, atacaban los principios fundamentales de nuestro sistema público sanitario gratuito.

En cuanto a las quejas que tienen que ver con el desempleo y con la crisis económica que lo provoca, creemos que los informes de los próximos años van a ser todavía más duros y las propuestas también van a ser de más difícil solución.

Por último, cuando se presentó este informe anual ya había sido entregado a las Cortes Generales el estudio monográfico del Defensor del Pueblo sobre crisis económica y deudores hipotecarios. En los antecedentes de este estudio se encuentran varias investigaciones seguidas en 2011 y en años anteriores con las autoridades económicas y el Banco de España. En dicho estudio de 2011 sobre deudores hipotecarios se recoge todo lo que tiene que ver con la referencia a la falta de regulación de la insolvencia personal o familiar. Esa es la aportación que se hace desde la institución en el 2011. Durante dicho año se llevaron a cabo actuaciones con el Gobierno para lograr que se legislara específicamente esta situación, así como los medios de solución alternativos para el pago de los préstamos o créditos hipotecarios, incluida la fórmula de dación en pago.

Hoy usted ha añadido algunas de las reflexiones de última hora de la defensoría. En todo caso, esta institución había estimado conveniente sugerir un cambio en la perspectiva de los responsables públicos en el sentido de rechazar como presupuesto a la hora de abordar futuras regulaciones la igualdad de las partes en los contratos bancarios, porque, efectivamente, hay una auténtica desigualdad. Sus pinceladas van en la buena dirección y, desde luego, en la misma dirección que alguna iniciativa que ha presentado mi grupo en los últimos días. Sin duda, este es un tema de honda preocupación al que urge dar una solución. En este sentido, todos hemos ido avanzando en ideas y en iniciativas desde 2011. Como decía, mi grupo presentó la semana pasada una proposición no de ley.

Quizá el mejor servicio que podemos hacer hoy desde aquí, desde esta comisión, es instar a todos los grupos de las Cortes Generales, así como al Gobierno, a dar una solución consensuada y definitiva.

va a un drama que resulta socialmente insoportable y al que urge dar una respuesta entre todos, y, ante el cuestionamiento que se hace de la política, este podría ser un símbolo de que estamos aquí y de que servimos para algo.

Muchas gracias, señor presidente, y perdón por haberme alargado.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Monteserín.
Por el Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra la señora Torme.

La señora **TORME PARDO**: Señor presidente, señora defensora del pueblo, quiero en primer lugar sumarme también al dolor que ha manifestado al inicio de su intervención por los sucesos de Madrid Arena. Dio la casualidad de que mi hija no estuvo allí, pero muchas de sus amigas sí. La verdad es que es un suceso trágico. Confío y espero que el esclarecimiento de las circunstancias sirva para tomar medidas que en un futuro puedan impedir o, al menos, dificultar que se produzcan hechos como este.

Quiero comenzar agradeciendo esa primera comparecencia que hace hoy en esta Comisión del Defensor del Pueblo para exponer los aspectos fundamentales del informe de la actuación que ha realizado la institución que preside a lo largo del año 2011, ese resumen del resumen del que nos hablaba antes. Por eso, quiero agradecerle la labor de síntesis que ha hecho —porque, verdaderamente, es el resumen del resumen— y, a la vez, de expresar y detallar cuáles son las actuaciones más relevantes en las circunstancias en las que los ciudadanos españoles nos encontrábamos a lo largo del 2011.

Sabe, señora Becerril, que tanto para el Grupo Popular como para el resto de los grupos parlamentarios aquí presentes, esa institución, la Defensoría del Pueblo, nos merece la más alta consideración, porque precisamente el papel que realiza en defensa de ese núcleo esencial de la democracia que son los derechos y las libertades de los ciudadanos es fundamental. De ahí que sea relevante el análisis que hoy hacemos. Por eso, yo también lamento que ese análisis se produzca con retraso. Desde luego, no es imputable a la Defensoría del Pueblo, y todos somos conscientes de circunstancias como la disolución anticipada de las Cortes, una nueva legislatura, el procedimiento de elección de la defensora y adjuntos, así como otros procesos electorales. Pero desde aquí pediría a todos los grupos, así como a la propia defensora del pueblo y al presidente de la comisión, que seamos capaces entre todos de agilizar y acortar los plazos para que el próximo informe que debatamos, el del año 2012, sea en los primeros meses del año 2013. Es un compromiso que creo que todos defenderemos.

Como usted ha dicho muy bien —y han reiterado algunos portavoces—, lo que hoy nos ha expuesto es un reflejo muy real de cuáles son las inquietudes y cuáles son los problemas de los ciudadanos, qué vulneraciones han sufrido en sus derechos y en las libertades a lo largo del año 2011 o cuáles son los principales conflictos o desatenciones que se producen en su relación con las administraciones públicas. Por ello —usted nos ha dicho— es imposible hablar de esos problemas, de esas vulneraciones de derechos y de la situación real sin hablar del contexto de crisis económica en la que España lleva inmersa desde hace unos años, que, desde luego, en 2011 seguía siendo muy patente. Por eso me parece un acierto que por segundo año en este informe anual incluyan un epígrafe donde se recogen específicamente las actuaciones ligadas a esta coyuntura de crisis. Pero también me parece muy positivo —y quiero resaltarlo— que por primera vez haya un nuevo epígrafe específico para actuaciones relacionadas con personas en situación de pobreza y exclusión social, demuestra la sensibilidad de la Defensoría del Pueblo, estar apegado totalmente al terreno y a un problema acuciante como este.

Y es que desde el año 2009 a 2010 hemos visto cómo —y así se señala en el informe— aumentan de una manera muy alarmante el número de personas que están en situación de pobreza y exclusión social, superando los 11 millones de personas, un dato que es verdaderamente escalofriante. Ya en el año 2011 se llega al 25% de la población española que está en esta situación. Eso se entiende sabiendo qué ha venido ocurriendo en años anteriores: veíamos como 2010 era un año en que las consecuencias de la crisis económica —muchas veces negada en el pasado— se ponían de manifiesto de forma muy brutal y dramática en destrucción de empleo y en ese dato de las personas que viven en la pobreza y exclusión social. El año 2011 es un año de profundización de esa situación de crisis económica y, lamentablemente, a la vez, un año en cierto modo perdido: tienen lugar las elecciones municipales y autonómicas de mayo, con un resultado muy desfavorable para el Partido Socialista, y en julio asistimos al anuncio de la disolución anticipada de la legislatura, teniendo lugar las elecciones finalmente en noviembre. Por lo tanto, se producen unos meses de incertidumbre, se produce una bicefalia entre Zapatero y Rubalcaba (**Rumores.**), lo que conduce a una inacción y a una falta de adopción de reformas que agravan la situación de la crisis, lo cual se traduce en las quejas formuladas a lo largo de este año 2011.

Me parece muy significativo, aunque no entiendo del todo cómo funciona, el dato relativo al número de personas que se dirigen en 2012 al Defensor del Pueblo. Se habla de un incremento muy significativo: de 608.240 ciudadanos en 2011 frente a 78.431 en 2010; es decir, existe un aumento enorme del número de personas que se dirigen al Defensor del Pueblo. Sin embargo, las quejas que se formulan individualmente prácticamente se mantienen igual, las quejas de carácter colectivo descienden un 56%, mientras que aumentan algo los expedientes iniciados de oficio. No sé si esta cifra responde a sumas de ciudadanos a través de recogida de firmas e iniciativas que no computan ni como quejas individuales o quejas colectivas. Me gustaría que me aclarara este dato.

Paso a lo importante. Se han tramitado por parte de esa institución más de 24.000 expedientes, lo que demuestra el ingente trabajo que ustedes tienen en marcha. Se han tramitado 546 resoluciones, de las cuales el porcentaje de aceptación es bastante positivo, pues nos hablaba usted de una cifra del 70,8% respecto a las recomendaciones y del 70% de aceptación respecto a las sugerencias. Ello pone de manifiesto la eficiencia en la actuación del Defensor del Pueblo, corrigiendo esas anomalías que se producen en el funcionamiento de las administraciones públicas y contribuyendo a esa importante misión de defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos. Podríamos hablar de que, en general, existe una buena colaboración por parte de las administraciones públicas. En este punto me parece un elemento positivo a destacar el que por primera vez en este informe se incluya un capítulo relativo al seguimiento de las resoluciones, ya que eso permite analizar los resultados obtenidos y el cumplimiento de las resoluciones una vez que han sido aceptadas por la Administración pública concerniente. O sea, me parece importante ese alto porcentaje de aceptación y el que por primera vez incluyan el seguimiento del cumplimiento de las resoluciones que han sido aceptadas. Además me parece muy oportuno lo que nos anticipaba anteriormente: que la Defensoría del Pueblo vaya a trasladar a la Fiscalía General del Estado cuáles son aquellas administraciones incumplidoras o entorpecedoras —no son muchas, creo que ha hablado de 55—, para que, desde allí, con los medios oportunos, procedan a exigir respuesta a los planteamientos hechos por la institución del Defensor del Pueblo.

Quiero felicitarle por ese análisis que elaboran pegado a la realidad de los problemas y por esas propuestas de actuación que luego se traducen o materializan en modificaciones legislativas muy importantes —algunas de las cuales nos ha expuesto hoy o hemos podido leer en el análisis de este informe—, así como en cambios en los procedimientos administrativos en materias tan importantes como la defensa de los derechos de los menores, de los derechos de las mujeres que sufren violencia, de las personas que sufren discapacidad, de las víctimas del terrorismo. Considero que, en general, sus resoluciones servirán para mejorar el funcionamiento de las administraciones públicas en ámbitos tan importantes para el normal desenvolvimiento de los derechos de los ciudadanos como son la educación, la sanidad, la justicia, la seguridad, la Hacienda Pública, el sistema penitenciario y, desde luego, la actividad económica, que contribuirán a mejorar ese ejercicio efectivo de los derechos.

Por otra parte, quiero felicitarle, y uno mi intervención a otra cuestión, por los estudios monográficos que ustedes realizan. La verdad es que estos permiten abordar una reflexión sobre problemas muy concretos y acuciantes que afectan a los ciudadanos, pues no solo contienen un análisis riguroso de una problemática concreta, sino que, además, una auténtica batería de recomendaciones. Aquí se ha hablado de varios informes, que sería bueno que en esta comisión procediéramos a analizar y debatir con prontitud, para ver cómo se pueden trasladar y poner en marcha esa batería de recomendaciones.

Hablaba usted aquí, señora Becerril, del informe de crisis económica y deudores hipotecarios que se realizó en el año objeto del estudio de hoy, en el año 2011. Creo que fue un estudio en cierta manera pionero, donde, por primera vez, se ponían sobre el papel muchas cuestiones que empezaban a afectar a los ciudadanos y que a lo largo de 2011 y en el 2012 se están haciendo cada vez más patentes. Hoy mismo y todos estos días ocupa portadas de los distintos medios de comunicación la dramática situación de muchas personas que se ven privadas de su única vivienda. Por tanto, considero que debemos avanzar en este asunto.

Usted nos decía que han elaborado un anexo para actualizar —porque es una realidad cambiante y los problemas además se están agudizando— ese informe monográfico de deudores hipotecarios y que lo iba a mandar próximamente al Gobierno. Pues bien, yo le pediría, señora defensora del pueblo, que nos lo remitiera al Parlamento, a las dos Cámaras, porque los miembros de esta comisión que hemos estudiado el informe de 2011 tenemos mucho interés en conocer esas nuevas medidas y queremos avanzar en ellas.

La portavoz del Grupo Parlamentario Socialista señalaba la importancia de que entre todos fuéramos capaces alcanzar un acuerdo. Yo creo que estamos en buena disposición. Se han ido tomando medidas, de hecho, en marzo de 2012 el Gobierno adoptó un Real Decreto-Ley de medidas urgentes para la protección de deudores hipotecarios sin recursos. No es suficiente y hay que seguir avanzando.

En este sentido considero que existe una buena actitud tanto por el Gobierno como por los grupos parlamentarios que estamos aquí representados. Sería bueno concentrar todos los esfuerzos fundamentalmente en aquellas personas que no tienen recursos y que peor lo están pasando, habría que actuar con transparencia y ofrecer datos. El Consejo General del Poder Judicial nos habla de 100.000 ejecuciones hipotecarias o 100.000 procesos de desahucio. Sería bueno conocer cuáles afectan a locales comerciales, a naves industriales o a viviendas de ciudadanos, cuándo son segundas viviendas o cuál de estos procesos son de ciudadanos con una única vivienda y que podrían perderla. Por lo tanto, sería bueno para estas dos Cámaras que cuanto antes nos enviaran el informe para debatirlo y analizarlo.

Finalizo, señora Becerril, animándole a que continúe con esa importante y difícil labor.

Quiero recordar lo que señaló usted en la comparecencia previa a su nombramiento: habló de que actuaría con firmeza e independencia ante las administraciones públicas y no frente a ellas. Creo que esas preposiciones tienen mucho valor. Cuando se actúa con firmeza e independencia es mejor actuar ante y de forma colaboracionista para tratar precisamente de que haya modificaciones legislativas y cambios en los procedimientos que beneficien a los ciudadanos. Son épocas difíciles de crisis económica en las que ustedes instan —y así hay que hacer— a que se gestionen los recursos disponibles de la forma más eficiente, más rigurosa y más beneficiosa para los ciudadanos.

Sin más, le doy las gracias.

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

Con su intervención concluye el turno de fijación de posiciones de los distintos grupos después de la presentación del informe de la defensora del pueblo, que tiene la palabra para responder a todos ellos. No obstante, si la señora defensora quiere —hay precedentes para ello—, podemos tener un receso si necesitara ordenar sus notas u obtener alguna documentación complementaria, o si no, podemos proseguir directamente.

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

Las notas están un poco desordenadas, pero creo que la cabeza está todavía en su sitio. Si les parece a sus señorías, continuamos, pues esta tarde tienen ustedes sesión.

Como decía Blas de Otero, si he perdido la voz en la maleza —no es el Senado—, me queda la palabra. Pues me queda la palabra.

Agradezco a todas sus señorías las intervenciones, las indicaciones, las sugerencias, los comentarios, las críticas y las discrepancias también. Se las agradezco porque me hacen ver mejor las cosas y saber mejor cómo tenemos que actuar, qué hay que corregir y en qué hay que profundizar o en qué insistir. Esta comparecencia es interesante, y no lo digo de manera personal sino como representante de una institución, porque escuchamos a la soberanía popular a través de sus representantes que, con su conocimiento y sus manifestaciones, coadyuvan a que esa foto de la que yo hablaba al principio, esa representación de la situación de la nación en un momento determinado, sea mucho más perfecta y sea mucho más real, no solamente a través de los datos que nosotros podemos aportar, sino a través del conocimiento que tienen sus señorías.

Hay comunidades autónomas que no tienen defensores. No los han tenido porque no está recogido en sus estatutos ni en su historia ni en su tradición, y hay comunidades que sí tienen defensores del pueblo. Nosotros colaboramos con todos aunque no hay convenios de colaboración. Creo que mis antecesores en el cargo se pasaron años intentando llegar a acuerdos con algunos defensores; hubo discrepancias por todas partes y me parece que resolvieron bien el tema diciendo: dejemos las cosas como están, no nos enfrasquemos en más comisiones y comisiones para no llegar nunca a elaborar un texto escrito; hagamos las cosas con buena voluntad y cooperación. Así lo estamos procurando hacer con todos los defensores que hay y que existan en el futuro, de acuerdo, como decía, con sus estatutos. Yo ya me he entrevistado con varios de ellos y las perspectivas de colaboración se mantienen, por supuesto, y si es menester se refuerzan.

Repito lo que dije con ocasión de la toma de posesión y de la presentación como candidata. Yo me siento y quiero ser la defensora de los españoles, con independencia de su lugar de residencia, origen, circunstancias, etcétera. Soy la defensora y espero llegar a ser la defensora eficaz y competente de todos.

Agradezco al señor Yanguas sus palabras de colaboración, las puntualizaciones que hace en materia de austeridad —que yo, desde luego, comparto— y las consideraciones en asuntos importantes, como el futuro estatuto de víctimas del terrorismo. Y es que las víctimas del terrorismo siempre tienen razón, se quejan poco para lo que podían quejarse y con lo que tendrían que haberse quejado y lamen-

tado. Me parece que hagamos lo que hagamos siempre nos quedaremos cortos, que España entera siempre será deudora de estos sesenta y tantos años de terrorismo y de víctimas. Suscribo sus palabras en esta materia.

El señor Boya también formulaba unas consideraciones de interés que me hacen volver a pensar en determinados asuntos, como la actuación de la Administración de Justicia. La Administración de Justicia tiene una gran insuficiencia de medios, reconocida por ellos mismos. Ayer mismo, coincidí con el presidente del Tribunal Supremo en un acto de naturaleza bien distinta, y nos manifestaba a un pequeño grupo de personas los altísimos costes que supondrá para la Administración de Justicia la total informatización. Los datos que nos daba —no procede que yo entre en ellos— eran verdaderamente escalofriantes. Se nota, nosotros lo notamos, lo notan ustedes, señorías, en los asuntos que tratan. Hay una insuficiencia para atender al ciudadano por parte de la Administración de Justicia.

Usted ha hecho hincapié en materia de violencia de género. Yo he reconocido que en la Administración de Justicia se ha mejorado con especialistas, con jueces dedicados a estos temas, pero seguimos asombrándonos y doliéndonos con el número de víctimas que se produce cada año, fundamentalmente mujeres. Tendremos que seguir insistiendo, siendo un acicate en esta materia la mejora en la formación de las personas que tratan estos asuntos y en la formación de la policía que persigue estos delitos. Es materia que, por supuesto, es grave —como usted decía—, pero además es delicada. Hay aspectos que para las personas que sufren esta violencia son delicados de exponer, delicados de explicar, delicados de denunciar y son personas que, además, tienen miedo.

Ha comentado usted las deficiencias que existen en materia de educación. Tenemos un preescolar de 0 a 3 años todavía insuficiente. Eso lo sabemos las mujeres, las madres, también los padres, las abuelas. También resulta carísima si no hay un preescolar público o concertado. La privada es carísima, aunque también lo es la concertada. La concertada, para muchísimas familias, tiene un coste altísimo. No hay más remedio que hacer un esfuerzo en materia educativa, en el tramo de 0 a 3 años, desde el punto de vista educativo y desde el punto de vista de conciliación del trabajo de la mujer, de los padres, con la vida familiar.

Me ha hecho gracia el término *barraquismo* que ha empleado —supongo que viene de barraca— pero el fondo del asunto no tiene ninguna gracia; tiene usted toda la razón. Se refiere a esas instalaciones provisionales en materia educativa que permanecen años y años. Yo me acuerdo que en mi ciudad discutía con el rector porque todos los años me decía que eran provisionales y así llevábamos siete años. Yo me fui antes y allí se quedaron las instalaciones provisionales.

Concluye usted hablando de los desahucios. Le quiero decir —y de modo general— que vamos a realizar una aportación de carácter pragmático, atendiendo a lo que vemos, a lo que escuchamos, a lo que oímos, y esperamos que después el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Economía y el Banco de España —ya he mencionado que hace unos días el señor Fernández Marugán y yo nos reunimos con el presidente del Banco de España y tuvimos una larga conversación sobre esta materia— puedan poner sobre el papel una mejora, un alivio —y no me atrevo a decir una solución total, porque esas soluciones es difícil que sean completas— en las condiciones con las que se van a encontrar, o se encuentran, las personas que van a ser —o pueden ser— desahuciadas en los próximos meses o años. La cuestión es delicada por los efectos personales y no tiene un tratamiento fácil en el ordenamiento jurídico; habrá que modificar distintas leyes, que son leyes muy consolidadas, con mucha tradición, con mucha historia, pero las circunstancias han cambiado mucho y la España de hoy no es la España de 1909, ni muchísimo menos; no hay más remedio que adecuarnos a otras circunstancias bien distintas.

En relación con las sugerencias y comentarios que hace el portavoz del Grupo Parlamentario Vasco, señor Cazalis, le agradezco que subraye y profundice en algunas de nuestras iniciativas. Mis relaciones con el *ararteko*, de entrada, son correctísimas, ¡faltaría más! He hablado con él, así como también con los demás defensores, y en un futuro podremos hacer iniciativas conjuntas en materias que a todos nos preocupan, pero como en cada comunidad autónoma van a tener situaciones distintas, las pondremos en común para hacer un informe, una resolución, etcétera. Sin embargo, discrepo de alguno de sus puntos de vista en relación con el estatuto de las víctimas. No podemos dedicar mucho tiempo a esta importante materia porque hay otros portavoces a los que debo o contestar sobre otros asuntos, pero le comentaré dos aspectos nada más.

Respecto a que tengan derechos electorales las personas que tuvieron que marcharse por razones de persecución, a mí me parece bastante justo y razonable que los tengan, y ojala se pueda hacer por ley —faltaría más— para que estas personas puedan votar. Si votan personas que están a muchísimos kilómetros de España, como, por ejemplo, residentes en Iberoamérica, cuyos padres o abuelos abandonaron el país por distintas circunstancias, con más motivo tendrían que poder votar —y es bastante

razonable— las personas que están a 150 kilómetros de su residencia, donde han estado prácticamente toda su vida o gran parte de su vida, y no han tenido más remedio que salir de allí.

En cuanto a que las víctimas tengan voz en los procedimientos penitenciarios —no me puedo extender—, seguro que usted ha pensado como nosotros, como los demás, que debe ser durísimo que una familia se entere por los medios de comunicación de que el autor del delito va a vivir en la misma calle, en el mismo pueblo, enfrente de su casa. **(El señor Cazalis Eiguren: Yo no he hablado de eso.)** Si no es eso es que no le he entendido bien. Pero es a eso a lo que yo me he referido, a que durante el procedimiento penitenciario, cuando se pase de una situación a otra, las víctimas deberían tener información para que no se encuentren con que en el mismo pueblo, en la misma ciudad, en la misma calle van a tener que estar con el autor del atentado de su padre, de su hermana o de sus hijos. A mí me parece que es de una crueldad tal **(El señor Cazalis Eiguren: Y a mí)** que estoy de acuerdo con las víctimas. Perdone si no le he entendido bien. He entendido esto, y es un punto de vista que no pasa nada porque yo lo exponga.

En relación con sus comentarios sobre la trata de seres humanos, es verdad que tenemos que intentar poner medidas drásticas. He hablado de redes internacionales, y es un asunto complejo, porque se necesita la colaboración de países, se necesita la colaboración de la Unión Europea —aunque no sea nada más que por interés común de la Unión Europea—, se necesita la colaboración de los cuerpos de seguridad de la Unión Europea, del Frontex, se necesitan los medios informáticos que tienen las policías europeas, etcétera. Es una cuestión muy compleja, pero nosotros hemos querido aportar e investigar algo y ponerlo a disposición de sus señorías, de las fuerzas y cuerpos de seguridad y de las administraciones que han intervenido en esta investigación.

Al señor Guillaumes de entrada le digo que es muy generoso en la adopción. Una persona que adopta a un niño o a una niña es una persona generosa, es mi modesta opinión, pero a mí me gustaría que el calendario, en este caso de vacunas —podría ser otro tipo de asistencia sanitaria—, no solo coincidiera el de Cataluña con el de China —que me parece un milagro— sino que coincidiera con el de todos nosotros.

Dice su señoría que dedicamos excesivo tiempo a las banderas. Es una cosa tan básica, tan fundamental y que está tan dentro de la ley y de la Constitución que si la cumpliéramos no tendríamos que dedicarle nada de tiempo; la bandera está donde debe estar y cada bandera está en el lugar en que debe estar cada bandera, y punto. Ojala no hablemos el año que viene de esta materia. No sigo con ella.

Y le repito lo mismo que he señalado antes dirigiéndome al portavoz del Grupo Parlamentario Vasco: nosotros colaboramos con el *síndic*. Por cierto, antes de venir aquí me ha llamado y no le he devuelto la llamada porque creo que se iba de viaje. Hablo con él y procuro mantener —no sé si lo conseguiré siempre— las mejores relaciones profesionales desde nuestros campos de competencia en estas materias. No vamos a intentar hacer convenios porque no es necesario y llevan a muchos problemas y a más discrepancias que acuerdos. Tenemos una buena relación, sabemos cuándo un defensor está haciendo una investigación, cuándo debemos de retirarnos nosotros y cuándo él sabe que eso no es competencia suya y lo hacemos nosotros; hay colaboración, hay cooperación, hay medios informáticos para conocer los campos en los que cada uno tiene que actuar y puede y debe actuar, y no le veo grandes problemas. En cualquier caso, repito, pensando en Cataluña en general, en toda Cataluña y en los catalanes, yo modestamente también me siento la defensora de todos los españoles y, por tanto, de todos los catalanes.

La señora Monteserín, portavoz del Grupo Parlamentario Socialista, ha hecho unas consideraciones interesantes y largas. Se ve que ha estudiado el informe, y yo se lo agradezco, porque aunque es un resumen es muy denso. Señora Monteserín, efectivamente, en el año 2012 las quejas van a aumentar, seguro, los datos van a ser distintos de los de 2011, pero vamos a terminar el año para poder decirlo con más precisión y que no sea solamente una impresión, muy clara ya; prefiero esperar y, cuando ustedes lo soliciten, yo rendiré cuentas ante esta institución. Hablaré luego sobre la contabilización de las quejas, que también ha mencionado la portavoz del Grupo Popular. Se trata de un procedimiento que se sigue en la institución, porque así se tramitan los expedientes, aunque no quiero hacer más comentarios para terminar con lo que le estaba diciendo a la señora Monteserín.

En relación con los asuntos de la justicia ya les he hablado de los problemas generales, los retrasos y las dilaciones. Usted menciona los problemas de la violencia de género que, sin duda, tienen toda la importancia y cuentan con nuestro trabajo y estudio.

Mencionaba usted la conveniencia de insistir, de proseguir e investigar sobre los niños robados. Sin duda, suscribo sus palabras, y creo que hay que hacerlo en colaboración porque es una materia difícil por el tiempo transcurrido y porque requerirá una larga y a veces compleja investigación. En cualquier caso, hay que hacerlo y llegar al máximo esclarecimiento posible.

Vuelvo a coincidir en la necesidad de mejora de los centros de internamiento. En este sentido, leemos y nos informamos sobre la llegada de cientos de inmigrantes irregulares a nuestras costas y no creo que exista ningún país que disponga de centros suficientemente capaces y dotados. Sin duda, tenemos que mejorar los nuestros y en los próximos días haremos varias visitas a centros de internamiento, pero insisto en que es muy difícil que logremos estar satisfechos, aunque haremos todo lo posible.

Sus preocupaciones sobre la atención pública sanitaria tienen su fundamento. Nosotros hemos reiterado al Ministerio de Sanidad que garantice la atención adecuada a personas en situación de riesgo —que comprende varios supuestos— y que a pesar de los recortes y de las medidas que se incluyen en el decreto ley se garantice la atención suficiente, correcta y no onerosa a personas y grupos en situación de riesgo. Espero que el ministerio esté en condiciones de garantizar y asegurar esa atención.

En materia de crisis financiera, de hipotecas y de las situaciones de los deudores de préstamos hipotecarios, espero que los grupos parlamentarios lleguen a un acuerdo con el Gobierno y que se planteen unas medidas —de las que hemos hablado antes— que tranquilicen a decenas de miles de familias, ahora y en el futuro. No voy a insistir en ello porque ya hemos comentado algunos de los pormenores sobre lo que habría que hacer.

La portavoz del Grupo Popular, además de plantear también la importancia de la crisis financiera y de las deudas hipotecarias de las familias —a las que nos hemos referido todos—, menciona otra serie de cuestiones. Así, ha citado algo que quiero aclarar sobre los números y sobre por qué en el año 2011 bajaron las cifras de quejas colectivas en relación con el año 2010. Efectivamente, las quejas colectivas en el año 2011 fueron 7.522 y, en 2010, 17.500. ¿Por qué se ha producido esa bajada? Porque en el año 2010, 5000 personas plantearon su disconformidad con la Ley de reforma del mercado de trabajo —lo que subió el índice de quejas colectivas—; porque casi 3.000 ciudadanos solicitaron la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra un decreto del Gobierno de Andalucía sobre reordenación del sector público —volvieron a subir las quejas—; porque 3.600 personas solicitaron la interposición de recurso sobre la reducción del déficit público, Real Decreto 8/2010 —volvieron a subir las quejas colectivas—; y porque hubo 1.962 personas, residentes en la Comunidad Valenciana, que solicitaron la construcción y puesta en funcionamiento de una línea ferroviaria que uniera Gandía, Oliva y Denia. Todo esto hizo que en año 2010 las quejas colectivas subieran y no se produjeron estas circunstancias o estos hechos en el año 2011, de manera que las quejas colectivas disminuyeron. En cualquier caso, espere usted a las cifras del año 2012, que ya veremos qué es lo que pasa.

Le agradezco su análisis sobre las actuaciones, las recomendaciones y la importancia de hacer algún informe sobre las personas en situación de pobreza. Tiene usted toda la razón porque hay que insistir y hacer más investigación en la calle y con los ayuntamientos, que saben mucho de esto, y presentar aquí los datos y nuestras propuestas. Procuro hacer las cosas con independencia y procuramos todos hacerlas con rigor desde esta defensoría.

No quiero cansarles más. Les enviaré los documentos que nos han solicitado. Me parecen muy razonables algunas de las consideraciones que hace la señora Torme sobre los momentos en que la defensora viene a dar cuenta a esta comisión. Llevamos mucho retraso y sería mejor, si la Mesa y el señor presidente lo estiman procedente, presentar el informe tan pronto termine 2012, porque las cosas están más vivas y es mejor.

Al mismo tiempo, haré entrega al señor presidente de los informes que han sido presentados pero todavía no han sido defendidos. Quizás sus señorías consideran que podemos hacer todo en una sesión conjunta, porque se leen los informes y hacen las preguntas. Son los informes sobre prevención de tortura, menores y adultos, crisis económica, la realidad catastral, la trata de seres humanos. Quizá no sea tan necesaria su defensa como el que ustedes tengan la ocasión de leerlos y hacer las sugerencias que estimen oportunas. Eso como digan ustedes.

Para terminar, como no les puedo obsequiar con nada, porque está claro que no están los tiempos para eso, les pido que, cuando estime oportuno la Mesa, vengan ustedes a la casa del Defensor; que una representación, o como ustedes quieran, nos visite. Les enseñaremos cómo se hace el trabajo, cuáles son los pasos que se dan, cómo es el sistema informático que tenemos, que es maravilloso. Todavía no acabo de entenderlo, no sé si alcanzaré a hacerlo, pero tengo personal que lo entiende. Es avanzadísimo, y completísimo pero con muy buen resultado. Podríamos ver el sistema, podríamos estar con los seis jefes de las seis áreas de que disponemos en estos momentos y cambiar impresiones con ellos, que les hablaran de los distintos asuntos, de cómo los tratan, de las especialidades que hay y, al final, en vez de comer, podemos tomar un café —hasta eso llegamos—, después les enseñamos el edificio, que tiene un particular interés cultural, porque se trata de un edificio protegido del Madrid de los años 1913,

1920, que también tiene su interés y particularidades. Pero, sobre todo, se trata de recibirles y mostrarles cómo se hace y quiénes lo hacen.

De antemano, les agradezco su visita y su paciencia durante estas dos horas y media. Gracias. **(El señor Cazalis Eiguren pide la palabra.)**

El señor **PRESIDENTE**: El señor Cazalis ha pedido la palabra.

Señoría, como bien sabe, esta sesión es previa a los debates que se celebrarán en los plenos de ambas Cámaras.

Si se trata de hacer alguna precisión que no abra debate, simplemente sobre alguna de las cuestiones tratadas por la señora defensora en la réplica, tiene la palabra por tiempo de un minuto. Pero, por favor, sin abrir debate, que ya se producirá en el Pleno de ambas Cámaras.

El señor **CAZALIS EIGUREN**: Gracias, señor presidente.

Iba a hacer dos puntualizaciones, pero, como una de ella es de debate, la voy a dejar.

Señora Becerril, cuando me he referido a las víctimas, como este es un tema muy sensible, quiero dejar clara mi postura. En el Diario de Sesiones está lo que he dicho en cuanto al respeto a las víctimas, etcétera, y del análisis de este documento que usted envía al Ministerio de Justicia he mencionado dos apartados: el 6, relativo al voto, y el 13. No he hablado de que las víctimas tengan que vivir en la misma casa, en absoluto; no era esa mi intención y no he entrado a valorarlo. De lo que yo quería hablar era del punto 13 que dice que las víctimas del terrorismo sean oídas con carácter previo a la adopción por la administración penitenciaria de cualquier medida relativa a la clasificación del autor del delito, progresiones y regresiones de grado —puesto entre paréntesis—. Solo me refería a eso y a que para eso ya existe un procedimiento. Evidentemente, las víctimas tienen que ser oídas en todo, pero esto podría distorsionar mucho las decisiones de los tribunales penitenciarios, porque todas las víctimas —las que lo son del terrorismo y las que no lo son— siempre quieren que el castigo sea ejemplar en su caso. Solo me refería a eso, no me metía en todo lo demás, y quería dejarlo claro porque me parece muy importante.

Gracias, señor presidente.

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

Tiene la palabra la señora defensora.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): No tengo nada más que añadir. No participo de su criterio pero lo respeto, así como espero que usted también respete el mío, que es algo diferente; no totalmente pero sí algo diferente. Creo que está claro.

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

Damos por concluido el orden del día de la sesión.

Quiero aprovechar que estamos reunidos para informar a los señores miembros de la comisión de que, efectivamente, hay algunos asuntos en tramitación de los que la Defensoría del Pueblo ha remitido el informe a la Cámara y tienen que ser trasladados a la comisión.

Esta sesión la hemos celebrado porque se arrastraba lo que debe ir al Pleno y, por circunstancias que se han planteado a lo largo del debate acerca de procesos electorales, tanto generales como en la propia institución de la Defensoría del Pueblo, queríamos ponernos al día.

Convocaremos pronto la Mesa y portavoces para ver cuál es el encaje que damos tanto a algunos informes que son preceptivos, como el del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura —y tenemos el de dos años—, como otros que seguro que también son del interés de sus señorías.

Agradecemos mucho la invitación de la señora defensora y, aunque ya nos ha avisado de que será una visita sobria, seguro que será muy interesante. También lo trataremos en la Mesa y portavoces.

Muchas gracias, señora defensora, por su comparecencia.

Se levanta la sesión.

**Congreso de los Diputados. Sesión plenaria
de 29 de noviembre de 2012.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2011.**
(Diario de Sesiones del Congreso de los Diputados. X Leg., núm. 77.)

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2011.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Montserrat Montserrat): Pasamos al último punto del orden del día, relativo al informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2011.

Como saben sus señorías, después de la exposición de su informe por parte de la Defensora del Pueblo, dice el Reglamento que tras su ausencia comenzarán las deliberaciones. Por tanto, para la exposición del informe tiene la palabra la Defensora del Pueblo, a la que damos la bienvenida. **(Aplausos.)**

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señora presidenta, señorías, es para mí un honor presentarme ante el Pleno del Congreso de los Diputados por primera vez tras mi toma de posesión como Defensora del Pueblo el pasado mes de julio, y me presento ante sus señorías después de haberlo hecho recientemente ante la Comisión oportuna, la Comisión Mixta para las Relaciones con el Defensor del Pueblo el pasado mes de noviembre.

Aquí está el resumen del informe presentado a las Cortes correspondiente al año 2011. Seguramente debido al trabajo parlamentario, vamos todos con un poco de retraso porque, como decía, es el del año 2011. El documento que contiene de manera detallada todo lo que aquí se resume también consta desde hace ya bastantes meses en el Congreso de los Diputados. Este informe corresponde a la institución del Defensor del Pueblo del año 2011 cuando tenía un presupuesto de 15.175.000 euros, un presupuesto que supuso con respecto al del año 2010, el año anterior, un 4,7% menos. Para el año 2012 ya en su momento, hace unos meses, redujimos otra vez el presupuesto, de manera que el del año 2011 es aproximadamente 14 millones de euros y ha supuesto otra reducción importante con respecto al que ahora presentamos.

En la Comisión mixta escuché con mucha atención a todos los diputados, diputadas y senadores que intervinieron; se nos hicieron algunos comentarios interesantes y se nos pidió —y a mí me pareció muy correcto; también creo que se está haciendo por parte de todas las administraciones y de la Administración General del Estado— que actuáramos con unos criterios de clara transparencia, que hiciéramos bueno el código de buenas prácticas —valga la redundancia— en materia de transparencia. Así lo vamos a hacer, para que el próximo presupuesto que pongamos en la página web tenga una amplia divulgación o para que haya un acceso fácil a esa página web, y vamos a presentar todas las partidas del presupuesto. Por supuesto, vamos a presentar las retribuciones, vamos a presentar los viajes de trabajo, el importe de los viajes, vamos a presentar los bienes que tiene el Defensor. Es una institución que no tiene muchos porque está alojada en un edificio catalogado como bien de interés cultural, que pertenece al patrimonio del Estado, pero las cosas menores o el número de ordenadores o mobiliario, absolutamente todo va a ser incluido en la próxima página web, que espero que esté preparada para el próximo 1 de enero. Fue una de las recomendaciones que se nos hizo y a mí me pareció que tenía mucho interés.

Este resumen del año 2011, señora presidenta, va a ser superado en número de quejas y en número de investigaciones que se van a hacer a lo largo del año 2012, pero ahora me voy a limitar al año 2011. Las cifras totales de los expedientes con los que nosotros hemos trabajado —incluyen investigaciones de oficio y las quejas— ascienden a algo más de 24.000. En el año anterior fueron superiores, pero fueron superiores porque se presentaron iniciativas en contra de decretos y de leyes de comunidades autónomas y también en parte por la reforma laboral, y por eso en el año 2010 hubo un gran crecimiento y un relativo descenso en el año 2011, que es el que presentamos ahora.

Las quejas admitidas —porque saben sus señorías, como expliqué en la Comisión, que hay un porcentaje importante que no se admite porque no procede, pues bien se trata de asuntos que están ya sometidos a un procedimiento judicial y por lo tanto el Defensor no puede entrar, o bien no tienen una relación con las administraciones públicas, sino que tratan de asuntos de carácter privado o particular— fueron un 41% de las que se recibieron.

Hay un aspecto de todos los informes que son las resoluciones y sugerencias, y yo les doy la máxima importancia, porque creo que nosotros no solo debemos tramitar las quejas y exigir de las administraciones que respondan y enmienden aquellos errores que hayan cometido, sino que tenemos que ser una institución atenta a lo que pasa, que investiga lo que pasa, que está en la calle. Desde que yo he llegado a esta institución, a finales del mes de julio, he visitado ya muchos centros de menores y centros de acogida, me he reunido con asociaciones, con entidades, etcétera. Acabo de visitar la cárcel de mujeres de Alcalá Meco de Madrid hace muy pocos días, la semana pasada visité la cárcel de mujeres

de Alcalá de Guadaíra. Es norma —yo quiero proseguir con esa actitud e incrementarla si fuera posible— estar visitando constantemente organismos, instituciones, dependencias o centros. La próxima semana, con el adjunto primero, visitaré Melilla para constatar cuáles son los problemas más importantes. Por eso decía que tenemos que ser capaces de transmitir a las administraciones, y hacerlo en este informe y desde esta tribuna, parte —o todas si fuera posible— de las inquietudes y problemas que detectamos o diagnosticamos, no permanecer meramente pasivos esperando las quejas, sino traer aquí los asuntos que nos parece que hay que resolver o que van a tener que ser resueltos, porque los estamos ya diagnosticando, en los próximos meses.

Las resoluciones del año 2010 han sido 385 a todas las administraciones públicas. Hay unas cuantas pendientes en las que no se sabe qué van a decir las administraciones, pero de las tramitadas un 70% han sido aceptadas. Las administraciones nos dicen que las aceptan. Luego, para ver si las ponen en vigor total y plenamente, hay que volver a estar atentos para ver si se cumple. En principio creo que puedo decir como Defensora que se ve una actitud receptiva y de comprensión de las recomendaciones que se hacen desde el Defensor. A mí esto me parece muy bien.

A lo largo del año 2010 se presentaron unos cuantos recursos de inconstitucionalidad sobre diferentes leyes. No se aceptaron, eran leyes relativas al tabaquismo, a la custodia compartida de alguna comunidad autónoma, la recuperación del impuesto sobre el patrimonio y otros más. Pero no hubo ninguna acción ante el Constitucional por parte del Defensor.

Es verdad —lo anuncié en la Comisión— que yo me propuse a los pocos días analizar cuáles eran las administraciones que no respondían, que podemos denominar entorpecedoras y hacerles una llamada de atención. A aquellas administraciones que no respondían se les escribió una nota diciéndoles: de acuerdo con la ley orgánica y con el reglamento usted tiene la obligación de contestarnos a este requerimiento, a esta pregunta, a esta formulación que le hacemos por esta denuncia de un ciudadano. Como transcurría el tiempo y vi que no había la inmediatez o la respuesta, le comuniqué al fiscal general del Estado que había un caso de desobediencia a la autoridad, y el fiscal y yo misma, de acuerdo con la ley orgánica, decidimos poner esto formalmente en manos de la fiscalía. Anuncié —el presidente de la Comisión y los diputados que estuvieron en la misma lo recuerdan— que eran cincuenta y cuatro las administraciones. Cundió el pánico terror, y en este momento, a día de hoy, han contestado todas menos ocho, cuya documentación está puesta en manos de la fiscalía para proceder. Vamos a seguir así, porque es un deber que nosotros cumplimos, pero también tenemos que hacer cumplir a los demás las obligaciones para con nosotros, por tanto vamos a continuar.

Antes de hacer un breve resumen por las distintas áreas, me he olvidado de decirles, y no quería, que la Defensoría tiene dos adjuntos, el señor Fernández Marugán, cuya aprobación como adjunto también se debió al Congreso de los Diputados y que está en este momento en un interesante viaje oficial de esta institución, y la señora Ferrer que es adjunta segunda y que también nos acompaña. A los dos les quiero hacer extensiva mi gratitud porque su trabajo es imprescindible. Colaboramos de manera magnífica, ordenada y con criterios muy similares, por lo que quiero agradecerles el trabajo que hacen. También quiero agradecer a anteriores defensores el trabajo que han realizado, entre otros, a la señora Cava de Llano, que fue la autora, inspiradora o promotora de este informe que yo presento, porque fue bajo su mandato cuando se empezó a redactar. Le agradezco a la señora Cava de Llano el trabajo.

El área que tiene más denuncias y quejas es la de justicia, ya imaginan ustedes muy bien por qué. Los ciudadanos se quejan de los retrasos en los procedimientos judiciales. Estoy segura de que toman buena nota sus señorías. Ese es un lamento muy generalizado. También hay una demanda de abogados de oficio. Los colegios de abogados y la Administración judicial se lamentan también de la insuficiencia de abogados de oficio y del retraso en el pago de los honorarios a dichas personas. Esta es también una queja muy generalizada.

En cuanto a la violencia de género, no les puedo dar a ustedes ninguna información que ya no sepan, ni llamarles más la atención sobre ello, porque sé que se trata mucho en esta institución, pero es muy sorprendente cómo aumenta y sobre todo cómo lo hace a manos de gente joven. Son muchos, fundamentalmente chicos, los que cometen delitos de violencia de género a edades muy tempranas. Los datos son verdaderamente llamativos, ver lo que ha subido el número desde el año 2007 al año 2011.

En lo que conocemos en términos generales como seguridad ha habido algunas preguntas sobre manifestaciones en las ciudades de Barcelona y Madrid. Una cuestión que pusimos en conocimiento del Ministerio del Interior, solicitada por distintas personas y que nosotros habíamos pensado que era interesante, era hacer que la policía tenga una mayor y más fácil identificación. Ya lo ha hecho la policía del País Vasco y el ministro nos ha dicho que ya están en ello y que de aquí a poco tiempo la identi-

ficación de la Policía Nacional va a ser mayor y más visible. Ha sido una recomendación nuestra y nos alegramos de su aceptación.

Las prisiones son instalaciones que estamos visitando constantemente, porque es nuestra obligación dentro del área de justicia y también porque somos depositarios del denominado mecanismo de prevención de la tortura a partir del año 2009 por un convenio internacional. Por esos dos motivos visitamos con frecuencia las cárceles y otras dependencias. He visitado varias en los últimos tiempos y hay un equipo de personas dedicadas casi en exclusiva a estas visitas. Son visitas que en este momento se hacen a cualquier hora del día y de la noche sin ningún aviso previo y a las que en determinadas prisiones para hacer el informe que se debe realizar anualmente de prevención de tortura se han incorporado especialistas —psicólogos, psiquiatras, forenses— para tener una percepción mejor y más concreta de la instalación o del emplazamiento penitenciario. Por las cárceles que he visto anteriormente —en otros cargos visité también determinadas instalaciones penitenciarias—, quiero decir que las cárceles de mujeres en España están bien atendidas, tienen buenas instalaciones y los funcionarios y funcionarias son magníficos profesionales. Cuando salimos al exterior y se comparan con determinados países, hay un abismo a favor de España. Hay un abismo en el trato hacia las mujeres, hacia las mujeres que tienen niños, en la enseñanza que se imparte y en el rigor con que actúan los funcionarios. Esa es mi impresión y espero corroborársela dentro de un año con mayor firmeza si cabe y con mayor conocimiento desarrollado a lo largo de los próximos meses.

Si les hablo a ustedes de economía y hacienda no les voy a decir muchas cosas nuevas, porque esta misma mañana han estado ustedes hablando de estos asuntos y yo les he escuchado con mucho interés, pero hay una cuestión que sus señorías —si lo tienen a bien— podrían trasladar a las distintas administraciones y al ministerio, aunque nosotros ya lo hacemos. Los ciudadanos no entienden el lenguaje con el que Hacienda les contesta. Sencillamente no lo entienden y preguntan qué significa y qué les quiere decir Hacienda. Es una sencilla recomendación. Por otra parte, naturalmente se quejan de la subida del impuesto sobre bienes inmuebles. Pues sí, pues claro que se quejan, porque ha habido unas subidas muy, muy importantes. **(El señor vicepresidente, Barrero López, ocupa la Presidencia.)**

En el área de las telecomunicaciones, sus señorías también se imaginan lo que nos dicen los ciudadanos. Dicen que darse de alta o de baja en una compañía telefónica es toda una historia, sobre todo darse de baja. Tienen que acudir a alguna persona de la familia para que haga ese trámite; si tienen más de cuarenta y cinco o de cincuenta años —ya no les digo si tienen setenta— es absolutamente imposible, porque casi no les dejan darse de baja o cambiarse de compañía. Esta es una queja básica. ¿Cómo en un país con tanta capacidad y tan desarrollado, con una democracia tan consolidada, con unos presupuestos tan generosos, los ciudadanos no entienden lo que les dice Hacienda y, además, no pueden cambiarse de compañía telefónica? He escuchado al ministro decir cosas interesantes sobre esta materia. Si hablamos de los recibos de la luz, también le dijimos al ministerio que las compañías pusieran claramente qué es lo que pagan los vecinos, cuál es el consumo eléctrico, cuál es la moratoria que estamos pagando a las nucleares, cuánto costó la famosa bombilla que se daba gratis y otros conceptos más. Queremos que nos lo digan para que sepamos exactamente cuánto paga cada uno de consumo eléctrico. He escuchado al ministro decir que se va a hacer algo así y que vamos a pagar —acuérdense sus señorías de lo que les digo— la energía, la explotación, el transporte y la distribución. Si eso es así, los recibos se van a aclarar y esa es una cosa bastante sana.

Llegamos a una materia de gran interés para todos, que son los temas financieros. Para terminar les diré una de nuestras últimas recomendaciones en esta materia. Como decía, yo les he escuchado a ustedes esta mañana con mucho interés, y en este informe del año 2011 se empieza ya la elaboración de un gran documento sobre la crisis económica y los deudores hipotecarios, que se presenta a principios del año 2012, por eso todavía no está aquí del todo contemplado, pero luego haré una referencia breve a ello. En este documento sí está el problema de las preferentes, y yo me he permitido —porque hemos escuchado hablar también de las preferentes— traerles a ustedes en relación con las participaciones preferentes dos quejas escritas a mano, de no fácil interpretación o lectura, de dos ciudadanos de distintos lugares. Vienen a decir esto: a mis padres, de setenta y cinco y ochenta y cinco años, el empleado de la caja les dijo que pusieran su dinero en este producto, del que podrían disponer en cualquier momento sin ningún tipo de riesgo. En ningún caso han recibido esos intereses y ahora pedimos copia de la documentación que firmaron y no nos la dan. Otra persona dice: recibí la herencia de mi madre, y junto con lo que tenía ahorrado, fui al banco para colocarlo todo junto y poderlo tener a disposición en cualquier momento. Nos aconsejaron este tipo de ahorro y ahora no podemos disponer de una parte de nuestro dinero hasta dentro de diez años, y otra tendría que ser vendida —eso dice, pero supongo que será cambiada o permutada por acciones—. Una tercera dice lo mismo: la caja nos dice que no lo recuperaremos hasta el año 2020. Si quieren ustedes más ejemplos —nosotros damos

los nombres, los DNI, etc.— les podemos traer un montón de quejas de situaciones verdaderamente lamentables y que demuestran que no tenían información, no tenían conocimiento de la dificultad de ese producto, y ahí están sus ahorros metidos.

Debo decir que esta recomendación que a raíz de esto hemos elevado al Banco de España, al gobernador y al Ministerio de Hacienda, sí ha sido aceptada en dos líneas: una para instar a las cajas, a las entidades bancarias a una renegociación en unas condiciones aceptables, y otra para evitar que esto vuelva a suceder, de manera que las entidades financieras tengan la obligatoriedad de señalar claramente —nosotros les hemos dicho que con colores, como un semáforo— cuáles son los productos de riesgo, cuáles son los que tienen menos riesgo, y cuáles son los de riesgo habitual, el que supongo que todo producto financiero tiene. La respuesta del Banco de España ha sido afirmativa, se va a hacer así, y yo creo que esto es satisfactorio para todos; desde luego para el defensor, que empezó este trabajo en 2011 y lo ha culminado en el año 2012, es una satisfacción. Estas son algunas de las cosas más importantes que se han realizado.

En materia de sanidad y políticas sociales hay dos asuntos más importantes que otros. Uno es que los ciudadanos detectan falta de coordinación en la asistencia sanitaria, porque si cambian de residencia o están en su lugar de veraneo los llamados desplazados tienen dificultad hasta que entran a formar parte o a ser atendidos en ese servicio sanitario. En materia de descoordinación por actuaciones diversificadas de las comunidades autónomas hay muchas, y en materia de sanidad sí las hay. En materia de sanidad hay lamentos por retrasos en las evaluaciones de las personas con discapacidad. Se les comunica a las familias que van a ser visitadas, se les dice que irán las personas expertas en la materia, pero tardan mucho y para entrar en la relación de personas perceptoras o no perceptoras de esas asistencias tardan muchísimo más. Este es un lamento muy general.

En materia de educación se sigue echando en falta algo que hemos visto en otras administraciones, faltan plazas de educación infantil de 0 a 3 años. No está cubierto todo el territorio nacional ni muchísimo menos. Esta es una materia fundamental para la formación infantil, para las familias, y de manera muy especial para las madres de familia. Hay un gran déficit todavía en esta materia. Y hablando de asuntos ya universitarios, el Plan Bolonia todavía trae su cola. Se exigen másteres para impartir enseñanza secundaria, lo cual hace que muchas personas todavía se quejen. No sé si esto es revisable por parte de las autoridades europeas, o si las universidades van a tener ahí un periodo transitorio o si el ministerio tiene un periodo de transición hasta la plena adaptación del plan y a todas sus exigencias, pero me parece también un asunto de importancia.

Voy terminando este resumen del resumen. Es preocupación de la institución la situación en que se hallan los menores que vienen del extranjero en situación no regular, y los menores que estando ya en España reciben o deben recibir algún tratamiento adecuado y especial. La situación de los menores ha dado objeto a un informe del año 2011, que se llama *Menores o adultos*. El procedimiento de determinación de la edad es fundamental. Hay también una descoordinación entre administraciones autonómicas, y le hemos pedido a la fiscalía que procure ordenar los criterios para la determinación de si un menor realmente lo es o no, porque como saben sus señorías las actuaciones luego difieren mucho en función de la edad de esa persona. Esta es una cuestión verdaderamente delicada. Creemos que debe haber un registro central que debe tener la fiscalía de todos los menores para poder hacer el seguimiento, y que esos menores no estén en un centro una temporada, muy poco tiempo, unos meses, y luego ya no se sepa más de ellos, en qué situación están, dónde están, qué están haciendo, con quién viven, cómo viven o qué sustento tienen. Esta materia es algo que verdaderamente ha preocupado históricamente a esta institución y que nos sigue preocupando. Como les decía, hay dos informes para ser presentados en la Comisión. Conozco bien el trabajo que tienen sus señorías y comprendo que no es fácil tener mucho tiempo para ello, pero hay dos informes correspondientes al año 2011, uno sobre la prevención de la tortura, el informe del año 2010 y el informe de prevención de la tortura del año 2011, y este mismo de menores o adultos al que me acabo de referir.

He avanzado ya asuntos del año 2012 y no me quiero reiterar. Nada más quiero plantear tres cuestiones: una, nuestra intención de hacer una institución verdaderamente transparente, modelo en transparencia; preocuparnos por las víctimas del terrorismo; constantemente, permanentemente seguir haciendo al Ministerio de Justicia reclamaciones y reivindicaciones para que las víctimas y sus familias tengan el apoyo total del Ministerio de Justicia y de todas las administraciones, para que tengan el apoyo del Estado, para que las víctimas sean informadas de en qué situación están los procedimientos que a ellos les afectan, en qué situación penitenciaria están las personas que han cometido delitos que les han afectado de manera terrible a ellas o a sus familiares; y algunas cuestiones de carácter económico, para no extenderme, como la parte proporcional de la paga extra de los funcionarios; hemos recomendado que se atendiera a esa parte devengada de la paga extra, aunque me temo que esa reco-

mendación no va a tener mucho éxito, dada la hora y el día. Y sí creo que vamos a tener más éxito —entre comillas esto de los éxitos en esta materia, porque nada es para vanagloriarse—, mayor receptividad en materia de recomendaciones sobre actuaciones de entidades financieras. La última de todas ellas, la que acabamos de hacer es sobre lo que ustedes han intervenido esta mañana largo y tendido, y se han escuchado cosas muy interesantes que se han dicho en esta Cámara; nosotros hemos hecho una segunda recomendación, la primera se hizo a primeros de enero del año 2012, ahora se vuelve a hacer una segunda recomendación tras un informe detallado de la situación, y ahí recomendamos que se regule un procedimiento de insolvencia personal, que haya una nueva regulación, que se determine quiénes son los deudores de buena fe, que haya una limitación —nos parece muy importante— a los desmedidos intereses de demora; se ha hablado aquí que pueden alcanzar un 29 o un 30%, es así, pero en muy poco tiempo, en tres o cuatro meses llegan a un 40%, con lo cual la familia se queda absolutamente aterrada y hundida, ya no por el capital que debe, sino por lo que se le ha acumulado. Y que se contemple, entre otros posibles aspectos, la dación en pago en determinadas circunstancias. Son cuestiones clave; hay otras muchas pero no entraré a considerarlas, sino más bien les daré al presidente de la Comisión y al presidente de la Cámara el informe correspondiente, en el que se detallan todas estas posibles actuaciones, unas para paliar y otras para remediar.

Termino, señor presidente, diciendo que en estos días se está haciendo un informe que podrá ser de interés para sus señorías sobre el número de viviendas vacías que hay en España de protección pública, viviendas públicas que están vacías. Lo primero que ya hemos diagnosticado —lo hemos hecho solicitando a distintas administraciones y a todas las comunidades autónomas los datos— es que los datos son dispares en el concepto de vivienda pública vacía, no hay un concepto ya no digo unitario, sino ni siquiera aproximado. Son muchas las comunidades que nos responden diciendo: no podemos darle los datos certeros porque esto no está claro; esa es la realidad. En segundo lugar, queremos hacer esto porque cuando dispongamos de los datos con la mayor certeza posible podremos hacerles la recomendación de: en primer lugar, dígame qué es una vivienda pública o con qué carácter de protección es denominada vivienda pública, y díganos cuántas hay. No hemos entrado en los ayuntamientos porque, si entráramos en los ayuntamientos, necesitaríamos el MIT para hacer la información, y nosotros no tenemos ese grado de perfección ni de técnica ni de presupuestos; hemos ido a las comunidades autónomas, y cuando tengamos esos datos a nuestra disposición, los traeremos a esta casa porque creo que se podrá estudiar mediante convenios y diversas fórmulas —yo no soy quién para apuntar cuáles— cómo poner parte de esas viviendas públicas vacías a disposición de familias que hoy están sin techo.

Señor presidente, gracias. Ha sido, como dije al principio, un resumen del resumen, pero estamos en condiciones en cualquier momento de ampliarles, aclararles o recibirles y atenderles, como espero que hagamos pronto con la Comisión, en la institución Defensor del Pueblo.

Gracias, señorías. (Aplausos.)

El señor **VICEPRESIDENTE** (Barrero López): Muchas gracias, señora Defensora del Pueblo.

Turno de fijación de posiciones. Grupo Parlamentario Mixto. Por quince minutos tiene la palabra el señor Urbina.

El señor **URBINA FERNÁNDEZ**: Señor presidente, señorías, es cierto que el informe que nos ha presentado la Defensora del Pueblo es extenso y aborda muchas cuestiones. También es cierto que muchas de ellas, de una u otra manera, ya han llegado a esta Cámara planteadas por los diferentes grupos parlamentarios, y no son novedosas. Sin embargo existe un cuestión que sí suscita dudas a Amaiur, y es la eficacia real de este informe y del trabajo de la Defensora del Pueblo, todo lo que rodea a este trabajo, sobre todo con aquellos temas relacionados fundamentalmente con la Administración del Estado. No pretendo ni mucho menos —y no se entienda así— menospreciar el trabajo que sé que se realiza y que supone recoger estas quejas, aunque veamos que existen algunas carencias. Sé el trabajo que supone, lo conozco en la Comunidad Autónoma Vasca, por eso no es mi intención menospreciar este trabajo, pero sí quiero incidir en la duda de la verdadera eficacia práctica a este nivel. ¿Por qué digo esto? Porque si analizamos los diferentes informes que se han ido presentando año a año, y las diferentes comparencias que se han realizado nos encontramos con que hay quejas que se repiten una y otra vez, año tras año, con lo cual la labor que realiza por medio del informe, fundamentalmente en aquellos aspectos que afectan a la Administración del Estado, de informar a ésta sobre las quejas que se están interponiendo no tiene un efecto directo práctico, no existe un mecanismo eficaz que obligue a estas administraciones a corregir esas deficiencias y en muchos casos vulneraciones, porque como decía son muchos los temas que se recogen en ese informe, pero también es cierto que la gravedad de unos y otros

es constatable. En última instancia, muchos de esos temas, más allá del conocimiento que proporciona la Defensora del Pueblo al Gobierno o a la Administración central, que se cumplan, que se corrijan o no depende de la voluntad del Gobierno. Es más, en algunos casos vamos más allá, y es que hay una decisión política previa consciente, que es la que origina esas posteriores quejas.

Me explico. Por ejemplo hacía referencia en su exposición la Defensora del Pueblo —y sin lugar a dudas lo va a tener que seguir haciendo en los próximos años— al tema de desahucios, que es un tema que va a ver recogido seguramente en sus próximos informes porque aumentarán las quejas sobre él. Pero no es una cuestión de la que sea ajeno el Gobierno, no. Es una cuestión que además aquí los diferentes grupos hemos puesto en su conocimiento que vulnera derechos, que supone vulneración de derechos para las personas. Por lo tanto que a través del informe de la Defensora del Pueblo se ponga en conocimiento del Gobierno esta circunstancia no va a modificar esa situación, porque la decisión se ha tomado conscientemente. Lo mismo ocurre con las quejas de extranjería e inmigración. Son quejas que se reiteran año a año y son consecuencia de determinadas decisiones políticas, de las políticas que se abordan en relación con estas cuestiones.

Pero existe una cuestión que, por su gravedad, me parece un ejemplo inigualable para visualizar esto que estoy manifestando, y es una cuestión a la que además la defensora se ha referido por encima. Es el tema de los malos tratos y de las torturas a las personas privadas de libertad y en general; 853 personas denunciaron haber sufrido malos tratos en todo el Estado en el año 2011, según informe de la Coordinadora para la prevención y denuncia de la tortura. Es una cifra que más o menos, año a año —es cierto que el año 2011 lo sitúa como un pico— se ha movido en cifras superiores a los quinientas denuncias al año. De todas ellas hay unas que tienen —por el porcentaje de casos— una especial significación, y es que de 21 personas detenidas bajo el régimen de incomunicación 19 han denunciado haber sido sometidas a malos tratos. Ya hace diez años, en el año 2002, se publicó este libro (**mostrando una publicación**) en el que, además de recoger relatos de tortura se recogía también la preocupación que desde instancias internacionales existía con el problema de las denuncias en el Estado español producidas en régimen de incomunicación.

El sistema de detención practicado en el Estado español permite casos de tortura y malos tratos, en particular de personas detenidas en régimen de incomunicación por actividades terroristas. Esto es lo que manifestó el relator de la ONU sobre la cuestión de la tortura, Theo Van Boven, en su informe de 6 de febrero de 2004 tras haber hecho una visita al Estado español y haberse entrevistado con diferentes personas implicadas en el tema de la tortura. Lo significativo del informe —que también lo es lo que dice— es que da una serie de consejos al Estado español para precisamente evitar que se pudiesen producir situaciones de tortura. Voy a referirme especialmente a cuatro de las cuestiones que planteó, que creo que son significativas: eliminar el periodo de incomunicación de los detenidos; que se grabasen en vídeo los interrogatorios y su estancia en dependencias de detención; que tuviese acceso al mismo un médico de confianza que estuviese presente en la exploración que el médico forense realiza a los detenidos; y finalmente dijo: que se investiguen las denuncias con prontitud y eficacia. Esto lo reiteró nueve meses después y lo ratificó su sucesor, Martin Scheinin, cuatro años después expresamente con los mismos consejos. Hizo una reflexión que creo que es muy interesante, o por lo menos que es significativa, y es que planteaba, aconsejaba tomar al Estado español estas medidas precisamente para prevenir los malos tratos. Y decía: para que quede libre de sospecha cualquier agente de las fuerzas del orden que pudiera verse acusado injustificadamente de esta conducta impropia. Evidentemente esta segunda parte venía a colación de lo que el Estado español respondía respecto de las denuncias de torturas. Sobre esta reflexión ese mismo año el entonces ministro del Interior, señor Pérez Rubalcaba, seguía la misma línea argumental y planteaba, en primer lugar, que se investigaran todos los casos, y en segundo lugar, que los primeros interesados en realizar esas investigaciones eran el Gobierno y la Guardia Civil. En primer lugar, el primer interesado será el afectado, pero a lo que vamos, es una reflexión interesante para las dos partes, para quien denuncia y a quien se denuncia.

Aproximadamente, y según Euskal Memoria, son alrededor de 10.000 las personas que han denunciado en Euskal Herria haber sido torturadas y sometidas a malos tratos. Pues bien, ocho años después de que el relator de la ONU hiciera esas recomendaciones el régimen de incomunicación sigue en vigor; no se realizan las grabaciones tal y como establecieron —y aquí añadido yo—, no se realiza una grabación real, lo que se realiza es una parodia de grabación; y lo que es más importante, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos ha sancionado en tres ocasiones, y la última de ellas hace apenas un mes en el caso de Martxelo Otamendi, al Estado español por no investigar debidamente las denuncias de tortura. ¿Dónde está el interés del Gobierno por investigar los casos de tortura? Lo pueden ver ustedes o no lo pueden ver, yo creo que es una cuestión de voluntad, la lógica para mí en esta cuestión es aplastante. La realidad de la tortura en general, y en particular cuando se da en la denominada lucha

antiterrorista, es incómoda para el Gobierno, pero es una realidad que tiene que reconocer, y tiene que realizar una investigación profunda para esclarecer y depurar todas las responsabilidades, reparar y rehabilitar a sus víctimas, y lo que es más importante, poner los medios para que no se repitan. Y aquí entra la parte de las recomendaciones que realizan desde instancias internacionales. Esta es una labor que supondría que año a año no tendrían que aparecer en los informes de la Defensora del Pueblo casos de denuncias de tortura.

Como decía, eran muchos los temas que trataba la Defensora en su informe. Quiero hacer referencia a un segundo tema, que toca también aquello que se puede denominar cuestión de Estado, aquello que está relacionado con la lucha antiterrorista, pero que es una cuestión muy concreta relacionada con los presos vascos. Vamos a trabajar cuanto esté en nuestra mano para evitar que se produzcan estas excarcelaciones y si es posible construir una nueva imputación. Estas fueron las palabras del ministro de Justicia en el año 2005, López Aguilar, en referencia por supuesto a presos de ETA, y más en concreto cuando estaba en boga la excarcelación de Iñaki de Juana, algo que para quien es docto en derecho penal —y sé que aquí hay bastantes que lo son— resulta una absoluta aberración y una barbaridad una afirmación en estos términos. Cualquier hecho que siguiese a esa afirmación por parte de un ministro de Justicia y que avalase en esa misma dirección los hechos que había anunciado está viciado de raíz. Pues bien, la reacción no se hizo esperar. Por supuesto, a Iñaki de Juana se le imputa un nuevo delito y, lo que es más grave y a lo que voy en este caso, pocos días después el Tribunal Supremo en Sentencia 197/2006, de 28 de febrero, establece lo que se denomina la doctrina Parot, esto es, la reinterpretación y reformulación de la naturaleza de las redenciones recogidas en el Código Penal de 1973 y la reformulación de cómo se tiene que ejecutar una condena. ¿Cuándo? ¿En qué momento? Cuando llevaba treinta años de aplicación absolutamente pacífica, cuando afectaba a un número absolutamente mínimo de reclusos, la mayoría de los cuales por supuesto pertenecía a ETA.

El 10 de julio de 2012, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos en uno de esos casos, en el caso de Inés del Río Prada, determina que con esa resolución el Estado español vulneraba, entre otras cuestiones, el derecho a la libertad de Inés del Río Prada. Quien conoce la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos sabe que no suele ser muy habitual un pronunciamiento tan categórico en cuestiones de este tipo, porque entre otras cosas planteaba que incumbe al Estado demandado, España, asegurar la puesta en libertad de la demandante Inés del Río Prada lo más rápidamente posible. Pero la respuesta tampoco se hizo esperar, el Gobierno no va a poner en libertad a Inés del Río Prada. Por supuesto, Inés del Río Prada sigue en prisión, la Audiencia Nacional ha ratificado su situación en prisión e, independientemente de que el Gobierno haya recurrido la sentencia, resulta absolutamente inconcebible que responda de esa manera...

El señor **VICEPRESIDENTE** (Barrero López): Señor Urbina, debe concluir.

El señor **URBINA FERNÁNDEZ**: Finalizo ahora mismo.

... a quien es responsable —el Tribunal Europeo de Derechos Humanos— de velar por los derechos humanos. Ante un pronunciamiento de ese tipo es absolutamente esperpéntico que un tribunal la mantenga en esa situación. Por tanto, creemos que es una situación que no se recoge en el informe, que afecta a más presos que a Inés del Río Prada y consideramos que hay que finalizar con esa práctica.

Acabo respondiendo a una reflexión que hacía ayer el ministro del Interior. ETA no es quien mantiene dispersados a los presos; ETA no es quien ha modificado el derecho de redención para los presos ni es tampoco quien ha reinventado la ley para mantenerles en prisión cuando han cumplido su condena. Por tanto, a cada cual lo que le corresponde, y al Estado, al Gobierno, le corresponde reconocer las vulneraciones cometidas y acabar con la vulneración de derechos al amparo de la lucha antiterrorista.

Muchas gracias.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Barrero López): Muchas gracias, señor Urbina.
Por el Grupo Parlamentario Vasco, señor Olabarría.

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

Señora Becerril, quiero darle la bienvenida a esta casa, que es la suya. Usted ha sido diputada muchos años aquí y en este momento acude en otra condición procesal de distinta naturaleza aunque no contradictoria, a pesar de que la Defensoría del Pueblo ha sido considerada una institución de

contrapoder. Tengo la impresión de que es una institución o debería serlo más colaboradora o complementadora de los déficits democráticos que posee todo sistema político, y que instituciones como la que usted representa en estos momentos pueden cubrir las lagunas en la regulación de algunas leyes y sobre todo facilitar el acceso a la ciudadanía de forma tan directa, de forma mucho más fluida y más fácil de la que acceden a instituciones como estas, un tanto lejanas, que es uno de los problemas en relación con la calidad democrática del parlamentarismo que estamos recurrente y particularmente debatiendo esta semana. Le deseo suerte porque este es un trámite, señor presidente, particularmente singular y extraño.

Usted ha glosado un informe elaborado por su predecesora. No le voy a imputar a usted ningún reproche porque no ha sido autora de las actuaciones de su predecesora, y tampoco ninguna reflexión apologética en relación con lo hecho por su predecesora. Lo único que podría hacer es desearle suerte a partir de ahora en sus acontecimientos y en el ejercicio de sus responsabilidades. Pero no sé hasta qué punto usted acoge las recomendaciones y el trabajo de su predecesora a beneficio de inventario —espero que sea así— o en sus propios términos —espero que no sea así, sinceramente, por alguna de las cuestiones que le voy a comentar sucintamente a continuación—.

En relación con el perfil de la figura del Defensor del Pueblo, nosotros siempre hemos preconizado la necesidad de que el perfil no sea muy político, pero no político en el sentido aristotélico del término, muy partidista sería la expresión. Este tracto de sucesiones en los últimos tiempos en la Defensoría del Pueblo española acredita la circunstancia que estoy criticando en este momento: el perfil demasiado político o la vinculación demasiado visible a determinadas organizaciones políticas, que ya plantea reservas en relación con la neutralidad que es exigible en el funcionamiento de una institución de estas características. No le estoy realizando ningún reproche, ni le estoy presumiendo —presunción que tendría ya que ser *iuris tantum*, en todo caso— que va a carecer de neutralidad su actuación; lo único que le pido es que haga valer la neutralidad porque el hecho de haber pertenecido a una organización política y haber ostentado cargos de representación muy relevantes en la misma puede llevarnos a la presunción contraria, a la presunción de que usted puede, desde las convicciones ideológicas de las que se tendría que desproveer para un buen ejercicio de su función, realizar informes que no tengan demasiados juicios de intenciones o valoraciones personales y no estén cargados de ideología. Era alguna de las perversiones que en la época del mandato del señor Múgica nosotros recurrimos por las características y el carácter un tanto atrabiliario de este Defensor del Pueblo que, perteneciendo al Partido Socialista Obrero Español, fue votado sin embargo por los miembros del Partido Popular para ocupar esta función. Son paradojas que no son sorprendentes en los tiempos que corren de confusión y de caos o, como diría Giulio Andreotti, de gestión de la política a través de la figura del caos creativo.

Respecto de lo que ha dicho, y sin perjuicio de desearle suerte —usted y yo nos conocemos hace mucho tiempo personalmente y sé de su profunda cualificación profesional para afrontar bien el mandato que le encomendamos los parlamentarios, es una comisionada del Parlamento—, hay varias cuestiones que me gustaría comentarle y que son también recurrentes. En este momento no existe un solo defensor del Pueblo en el Estado español, existen defensores del Pueblo en todas las comunidades autónomas, existe el Síndic de Greuges —espero haberlo pronunciado semi bien—, existe el Ararteko en Euskadi, el Justicia de Aragón y otros defensores del Pueblo cuya coordinación no es mala, según comentan tanto el Defensor del Pueblo del Estado como ellos. Pero habría que buscar algún tipo de elemento de articulación del ejercicio de sus competencias desde la dimensión territorial. No sé si es pertinente que acudan ciudadanos vascos, catalanes o gallegos al Defensor del Pueblo español, a usted, y no acudan a los defensores del Pueblo de sus propias comunidades autónomas y suceda lo contrario, porque también nos encontramos con la aparente paradoja de que ciudadanos que no son de Euskadi o de Galicia acudan a los defensores del Pueblo de estas comunidades autónomas. El Ararteko en concreto no son pocas las denuncias que recibe de ciudadanos que no están empadronados en Euskadi. Desde esa perspectiva, tendríamos un tema recurrente, y es que la Ley Orgánica reguladora de la institución del Defensor del Pueblo nunca reguló bien mecanismos no solo de coordinación funcional, sino incluso de articulación de la gestión de sus funciones desde una perspectiva de una articulación territorial coherente con el carácter plurinacional y compuesto del Estado español. No sé si es una *boutade* lo que voy a sugerirle, pero me gustaría que los ciudadanos vascos acudieran al Ararteko, que los ciudadanos catalanes acudieran al Síndic, que los ciudadanos de Aragón acudieran a El Justicia de Aragón y así sucesivamente, y en aquellas cuestiones que por su propia naturaleza sean supracomunitarias o excedan del ámbito territorial de una comunidad autónoma acudieran a usted, a la Defensoría del Pueblo, al Defensor del Pueblo, a la Defensora del Pueblo en este caso, que es usted misma. Esta es una de las cuestiones recurrentes siempre.

En cuanto a otras cuestiones, usted ha comentado algunas relativas a lo que considera más destacado su predecesora —no usted misma— y las ha glosado como ha podido —no corresponden al ejercicio de funciones propias—. Usted ha defendido la gestión de su antecesora en el cargo. Ha pormenorizado por orden de prioridad o de interés las que usted considera más importantes y se ha referido a la pendencia, a la demora en el acceso a los tribunales, a la justicia; al funcionamiento, al mal funcionamiento de la Administración de Justicia o del servicio público de la justicia. En este ámbito le voy a hacer una pregunta. Ya usted está recibiendo peticiones de todos los agentes jurídicos, de todos los operadores jurídicos para que recurra al Tribunal Constitucional la Ley de Tasas. Cuando usted comparezca en la Comisión, es la primera pregunta que le voy a hacer. Ya sé que no hay un trámite de réplica o de respuesta por su parte, pero me gustaría saber si usted está en la tesitura o considera pertinente recurrir al Tribunal Constitucional la Ley de Tasas. Es una pena que se haya ausentado —espero que no sea por esta invocación— el ministro de Justicia, que estaba sentado hasta este momento aquí mismo. El ministro de Justicia sabe por qué la Ley de Tasas debe ser recurrida. No lo argumenta; argumenta lo contrario, argumenta la pertinencia de la regulación ahí contenida. Pero usted sabe que la Ley de Tasas tiene muchos problemas y pervierte el propio concepto de la tasa, que tiene una vinculación a la contraprestación a una persona de un servicio concreto y que no puede ser utilizada para la financiación en este caso del servicio de justicia gratuita, que es una derivación que la propia tasa, el propio concepto de tasa impide, prohíbe. La tasa es la compensación que un ciudadano hace por la prestación, por parte de las administraciones públicas, de un servicio que le afecta o que le beneficia directamente; hay una bilateralidad entre el beneficiario de la tasa y el abono o la exacción de la tasa. Entre otras cosas, le comento esto, y luego tenemos la brutalidad que representa el incremento de las tasas. Un 167% se han incrementado algunas tasas judiciales. Piénseselo bien. No solo aquí podría demostrar fehacientemente su desvinculación, su independencia del Partido Popular y del partido gobernante, sino que haría una gran aportación al buen funcionamiento, al mejor funcionamiento del servicio público de la justicia.

Estamos hablando de un derecho fundamental, cuyo contenido esencial usted conoce perfectamente. El artículo 24 de la Constitución prevé el derecho a la tutela judicial efectiva para todos los ciudadanos, derecho a la tutela judicial efectiva que se ve limitado —y afortunadamente ha vuelto el señor ministro a tiempo para escuchar la parte final de mi intervención— por la exigencia de contraprestaciones económicas que pueden impedir el ejercicio o el acceso para recabar el amparo de los órganos judiciales por parte de muchos ciudadanos solo por razones económicas. Piense si esto merita una reflexión por su parte y la posibilidad de recurrir al Tribunal Constitucional esta ley. Esta es la primera cuestión.

La segunda que usted ha citado es la de violencia de género. Es un tema que nos ocupa y nos preocupa en este Congreso de los Diputados. Hubo dos debates el martes pasado sobre esta materia. La directora general de Salud Reproductiva de la Organización Mundial de la Salud ha manifestado algo que es verdaderamente dramático y dimensiona el carácter lacerante, brutal del fenómeno de la violencia de género. Ha comentado la señora Marlene Temmerman, la directora de Salud Reproductiva de la OMS, como le digo, que de cada tres mujeres que mueren una es asesinada por su pareja. Este es un problema, una cuestión no baladí y de una dimensión brutal, dramática. Le pido énfasis y actuaciones contundentes en esta materia por la vía de las recomendaciones, por la vía de los informes, por la vía de propuestas de reformas legislativas que nos podría enviar y donde podríamos intentar mejorar un ordenamiento jurídico que al ser tan de aluvión, tan desordenado, en donde hay que interaccionar, interpretar conjuntamente normas de naturaleza jurídico-penal con normas asistenciales, con normas reparadoras, con normas sanitarias, es muy difícil encontrar el punto de eficacia, el punto virtuoso donde la represión de esta patología se puede realizar eficientemente.

La tortura, un tema en el que se ha detenido el señor Urbina con prolijidad, es una cuestión también recurrente. **(El señor presidente ocupa la Presidencia.)** Usted se ha convertido en este momento en la titular del mecanismo de prevención sobre la tortura. Se ha detenido muy poco en la reflexión de esta patología, que es una atrofia democrática y constituye un delito el ejercicio de actos de tortura o de tratos degradantes, que está muy vinculada a la legislación terrorista todavía vigente en el Estado español, según la cual un detenido puede ser incomunicado durante cinco días, configurando espacios de verdadera opacidad que posibilitan torturas y tratos degradantes.

Los dos últimos relatores de las Naciones Unidas que han visitado el Estado español le han denunciado por no hacer lo suficiente, tanto desde una perspectiva normativa como de tutela y vigilancia de las situaciones de detención en los casos de aplicación de la legislación antiterrorista, pero también en otros ámbitos, en las propias prisiones o en los centros de internamiento de extranjeros, en la prevención de los malos tratos, torturas y tratos degradantes. Le agradecería que se tomara en serio este

tema. No puede ser que no se consigne prácticamente nada en el informe de su predecesora en el cargo cuando los relatores de las Naciones Unidas, que hay que presumir que emiten dictámenes neutros, están denunciando un volumen no irrelevante de prácticas de torturas muy vinculadas a esta legislación antiterrorista, en la que los periodos de incomunicación de cinco días constituyen un espacio de opacidad donde cualquier práctica de esta naturaleza se puede realizar. Desde la Audiencia Nacional se han hecho recomendaciones sobre la instalación de cámaras de videovigilancia en los centros de internamiento y de detención y solo en la Comunidad Autónoma del País Vasco se han instalado. No sería mala una recomendación de estas características por su parte.

Señor presidente, se me va acabando el tiempo y además nos estamos demorando quizás en exceso para ser su presentación prácticamente. Tendría que ser casi una relación de carácter preambular, de salutación o de deseo de suerte lo que tendríamos que realizar, y estamos ya profundizando más de lo razonable en materias con relación a la coherencia con el trámite.

Usted ha hablado mucho de las víctimas. Con relación a las víctimas, yo le pediría que acepte la herencia y las recomendaciones de su antecesora a beneficio de inventario absolutamente, porque ella fue mucho más allá de lo que en materia de protección, reparación, indemnización, justicia, no olvido, consideración y respeto a las víctimas del terrorismo prevé la propia Ley 29/2011, que usted ha citado. Ha ido más allá, porque reconoce cuestiones terriblemente polémicas que la propia ley y las leyes procesales existentes y vigentes en la actualidad, particularmente la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley General Penitenciaria, no prevén. Su predecesora en el cargo recomienda la incorporación como parte, en los procedimientos en los que se esté juzgando a un terrorista, de las víctimas de los delitos cometidos contra ellos por ese terrorista. Esto es una extravagancia que no está prevista en ninguna ley procesal de ningún país del mundo. Por favor, no convalide recomendaciones de esta naturaleza. Coloca en una posición privilegiada a las víctimas en materia de aplicación de los mecanismos que prevé la Ley General Penitenciaria para la progresión de grado y la obtención de beneficios penitenciarios, desapoderando de alguna forma a las juntas de tratamiento, las que evalúan si un preso, una persona privada de libertad, debe progresar en el ámbito de su grado penitenciario, si debe obtener beneficios penitenciarios o no. Invoca la imprescriptibilidad de los delitos de terrorismo, cuando el derecho internacional público vincula esa imprescriptibilidad exclusivamente a los delitos de lesa humanidad, a los delitos contra la humanidad, y aunque son graves...

El señor **PRESIDENTE**: Señor diputado, le ruego que acabe, porque quince minutos me parecen suficientes.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Ya acabo con estas palabras, que iban a ser originariamente de salutación a la nueva Defensora del Pueblo.

La imprescriptibilidad ya se incorporó en la última reforma del Código Penal convirtiendo delitos ordinarios, tipificados como muy graves pero ordinarios al fin y al cabo, en delitos contra la humanidad.

Con relación a las víctimas —y de verdad que con esto acabo—, la posibilidad de que víctimas que se hayan tenido que exiliar —entrecorrida la expresión— puedan votar en elecciones en su lugar de origen tiene mucho que ver, porque es una propuesta que formuló el Partido Popular, que luego fue acogida por asociaciones de víctimas, para desfigurar la voluntad popular que se manifestó en las últimas elecciones vascas. Eso tiene que ver porque es una recomendación —y perdone que me dirija a usted personalmente— que está en el informe. Esta es una pretensión del Partido Popular en Euzkadi para desfigurar la voluntad en los comicios electorales vascos en las últimas elecciones. Afortunadamente, el propio partido...

El señor **PRESIDENTE**: Señor Olabarría, hay quince minutos por grupo, y me parece muchísimo. Usted ya ha consumido los quince minutos. Le ruego que acabe.

El señor **OLABARRÍA MUÑOZ**: Acabo con este trámite de salutación y le deseo mucha suerte a la nueva Defensora del Pueblo.

Muy amable, señor presidente.

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

Tiene la palabra la señora Lozano.

La señora **LOZANO DOMINGO**: Muchas gracias, presidente.

Señorías, señora Defensora del Pueblo, a pesar de este procedimiento ciertamente extravagante y un poco pintoresco y de la molestia cervical que conlleva, voy a tratar de entablar un diálogo con usted, porque ese es el sentido que tiene que usted, como ha hecho, nos presente este informe y que nosotros demos nuestra valoración y opinión sobre el mismo y sobre su intervención. Celebramos las promesas de transparencia que ha hecho respecto a la web y a la institución. Confiamos en que esa transparencia se aplique también al precio que cueste actualizar la propia web y que sea al menos algo más barata de lo que lo ha sido la web del Senado.

En este trámite singular nos presenta casi en el mes de diciembre el informe del año pasado, lo cual ya habla de una anomalía que se debería corregir, y es acelerar la presentación del informe, agilizarlo, para garantizar así una mayor eficacia, puesto que en los tiempos que vivimos las cosas cambian muy rápidamente —por desgracia, suelen empeorar muy rápidamente—, por lo que la rapidez a la hora de realizar este tipo de trámites parlamentarios mejoraría mucho todos los procedimientos.

Consideramos que la institución que usted dirige es de vital importancia. Lo es en cuanto a los informes que realiza, como el que hoy nos ha presentado y otros específicos sobre determinados asuntos. Son informes de gran calidad jurídica y técnica, que nos son muy útiles para muchos asuntos. También son informes que revelan una calidad humana y una sensibilidad que se pueden encontrar en esa institución y que también hemos encontrado en su intervención. Además de estos informes, sugerencias, recomendaciones y resoluciones que contiene el informe, además de exponer todo eso con la cordialidad que usted lo ha hecho, echamos en falta algo más de energía. Usted es la Defensora del Pueblo y sobre todo quien defiende eso tan importante y gigantesco que es el pueblo, y creemos que requiere algo más de beligerancia. Según dice el artículo 54 de la Constitución española, usted es comisionada por estas Cortes Generales para defender los derechos fundamentales. Por tanto, lo que esperamos de usted es que venga a contarnos las quejas, como ha hecho, que exponga las recomendaciones que considere oportunas, que están en el informe, pero hubiera agradecido una mayor prolijidad a la hora de explicarlas aquí e incluso que nos tire de las solapas en aquellas recomendaciones que año tras año incumplimos en esta institución. Y cuando acuda usted a otras instituciones, debe agarrar de las solapas a los representantes de esas instituciones que no lo cumplen. Usted misma ha hablado de la dificultad que tiene en su institución para garantizar su cumplimiento una vez que se aceptan sus recomendaciones. Pero si no se garantiza su cumplimiento, todo el trabajo previo queda desarmado y desartado y, al final, puede acabar por ser poco eficaz.

Ha dicho usted una frase que me ha parecido particularmente relevante y una muestra de esa sensibilidad de la que le hablaba. Ha dicho usted que es una persona atenta a lo que pasa. Nos ha explicado sus visitas a las cárceles, cosa que celebro. Dice el filósofo Fernando Savater que la calidad de una democracia se ve en sus cárceles y en sus escuelas. Le invito también a que visite escuelas y que lo haga a la hora de comer, cuando muchos escolares van con el táper porque no pueden ni siquiera pagar el comedor. En esas escuelas se están empezando a dar casos de desnutrición infantil y lo han denunciado algunas organizaciones como Cruz Roja. Así, el año que viene tendremos su informe sobre cómo las políticas y los recortes del Gobierno están dañando seriamente nuestra educación y, por tanto, nuestra democracia de acuerdo con la lógica de Fernando Savater.

Señora Defensora, me quiero centrar sobre todo en un aspecto, porque sabemos que estos momentos son muy difíciles para el cumplimiento del déficit, pero sobre todo son momentos críticos para mucha de la gente a la que usted tiene que defender. Vemos a diario actuar a muchas instituciones en defensa de la austeridad y, sin embargo —y por desgracia—, no vemos una dedicación semejante a la hora de defender a los ciudadanos. Los ciudadanos lo perciben así. Los ciudadanos desconfían del Gobierno, rodean el Congreso y, por último, no podrán acceder a la justicia. Considerando los tres poderes del Estado, del uno desconfían, contra el otro protestan y directamente no van a poder acceder al tercero debido al brutal incremento que se produce en la última Ley de Tasas Judiciales. Ha mencionado usted que la mayor parte de las quejas que recibe son del ámbito de la justicia y no resulta muy difícil vaticinar que el año próximo esas quejas se multiplicarán en relación con las tasas judiciales. Estamos muy preocupados por estas medidas y también por el desapego de los ciudadanos hacia sus instituciones que se refleja en todos los estudios, encuestas y protestas en la calle. Nos esforzamos diariamente por acortar esa brecha, pero hay cosas que nosotros no podemos hacer y usted sí, señora Becerril.

La ley le otorga legitimidad a usted para interponer un recurso ante el Tribunal Constitucional. Hoy le pido con toda la energía y toda la solemnidad de que soy capaz —y creo no equivocarme si digo que recojo el sentir de todos los grupos de esta Cámara, menos uno— que recurra ante el Tribunal Constitucional la Ley de Tasas. Ha hablado usted de las cartas y de las quejas que recibe en rela-

ción con el asunto de las preferentes. **(La señora Lozano Domingo muestra una hoja de papel.)** Hoy mismo hemos recibido la última, que es esta que ha recibido nuestra portavoz. En ella, un matrimonio de jubilados nos dice literalmente: Si nos buscamos abogados, todo el dinero será para gastarlo en ellos, por lo que nos quedaremos sin nada. Esto se refiere a su defensa jurídica ante el asunto de las preferentes. Si a esos gastos ahora le sumamos lo que supone el incremento de las tasas judiciales, la indefensión será aún mayor. Esta ley priva de la protección de los tribunales a la clase media depauperada y que cada vez se va depauperando más por la crisis y que no va a poder ejercer derechos fundamentales como la tutela judicial efectiva. Provoca indefensión y tenemos razones jurídicas para pensar que ese recurso tiene sentido; por eso le pedimos que lo presente. La última sentencia —muy reciente— del 29 de octubre de este año del Tribunal Constitucional no en relación con esta Ley de Tasas, sino con otra anterior que afectaba solamente a empresas —pues las restantes personas jurídicas hasta ahora estaban exentas—, decía literalmente: Si se mostrase que la cuantía de la tasa resulta tan elevada que impide en la práctica el ejercicio del derecho fundamental o lo obstaculiza en un caso concreto en términos irrazonables, sí cabría considerarla como incompatible con el artículo 24.1 de la Constitución; es decir, el derecho a una tutela judicial efectiva.

Además de razones jurídicas hay razones políticas, fundamentalmente las que le he explicado. Todos los grupos de esta Cámara, y además de una manera bastante sonora —salvo el que sustenta al Gobierno—, manifestamos nuestra oposición a este incremento de las tasas. Hay razones de carácter profesional. No es casual que todos los colegios y asociaciones de abogados, jueces y fiscales hayan criticado duramente esta ley y se movilicen contra ella y creo que es particularmente digno de subrayarse que se movilizan no por lo suyo, no por una pérdida de sueldo o por la pérdida de un día de vacaciones, sino por lo de los demás, por algo tan elemental como el derecho a la justicia, el derecho a la tutela de los tribunales, que es un derecho fundamental de los ciudadanos. Hay razones sociales, puesto que se encuentran en plena indefensión quienes no puedan acceder por motivos económicos a los tribunales. Por último, hay razones democráticas, porque una democracia sin una justicia accesible no será digna de tal nombre.

Desde ningún punto de vista por lo tanto creemos que se puede pasar por alto el considerar este recurso al Constitucional. Yo le pido que, en consonancia con esa movilización de toda la sociedad contra estas tasas, se movilice usted también para que el año que viene cuando nos presente su informe no tenga que contarnos con resignación, con solo resignación, que ha recibido miles de quejas respecto a la subida de las tasas judiciales.

Muchas gracias, señora Becerril, por su intervención. Muchas gracias, señorías. **(Aplausos.)**

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

Por el Grupo Parlamentario de IU, ICV-EUiA, CHA: La Izquierda Plural, tiene la palabra la señora García Álvarez.

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

Señora Becerril, me va a permitir usted que no mire mucho hacia arriba porque, como decía la anterior portavoz, mis cervicales no están tan bien como las suyas y me va a ser un poquito más difícil.

Señorías, el informe que hoy nos ha traído la señora Becerril y que desde mi grupo agradecemos es un ligero —entre comillas— reflejo de la situación que la sociedad española sufre en este momento. Digo ligero porque los cambios que se han producido en nuestro país han sido de tal envergadura que estamos convencidos de que las reclamaciones o quejas dirigidas al organismo que usted preside han debido superar con creces las cifras que hoy se traen a nuestro conocimiento. Le voy a hacer aquí un pequeño inciso, señora Defensora. Ha hablado usted —además ha incidido bastante en ello— sobre una recomendación dirigida al Ministerio del Interior en cuanto a la identificación de la policía. Si usted me lo permite, nosotros le vamos a pedir también que haga una recomendación, que lo que tiene que hacer el ministerio es cumplir con la ley que ya lo especifica y que deje de incumplir la misma. Eso es lo que tiene que hacer el ministerio. Asimismo le pedimos que recomiende al ministerio que se tenga respeto hacia la libertad de expresión y que las represiones que sufren los ciudadanos y ciudadanas por manifestarse en la calle dejen de producirse, porque eso, señora Becerril, también es tortura.

En cualquier caso, lo que sí refleja este informe es que nos encontramos en un momento de tremenda debilidad social, donde las desigualdades se hacen cada vez más profundas y la ciudadanía se siente cada vez más indefensa. Señorías, cada vez son más las voces internas y externas que recono-

cen que las políticas de recortes que se están llevando a cabo inciden negativamente en la recuperación económica y en la calidad de vida de los ciudadanos y las ciudadanas. El informe que se nos presenta también, como no puede ser de otra manera, aunque, insisto, ligeramente, lo reconoce, porque, según se refleja en el informe, la mayoría de las peticiones y quejas que se han recibido han estado relacionadas con el área de economía y hacienda e incide especialmente en el tema de vivienda; usted lo ha manifestado aquí largamente, como no podía ser de otro modo. Son cada días más las familias que ven en peligro su vivienda al no poder pagar la hipoteca. Sobre este tema vamos a hacer la mayor parte de nuestra intervención, si bien no dejamos de constatar que los ciudadanos y las ciudadanas sufren cada día más —y se quejan cada día más— los recortes que se están produciendo en educación, en sanidad y en dependencia.

Permítame también aquí un inciso, señora Defensora. En violencia de género, recomendaciones, todas las que usted quiera, cuantas más mejor, pero, por favor, una muy importante al Gobierno: que deje de recortar en violencia de género porque, si no, por muchas recomendaciones que usted traiga, no haremos nada por combatir esta lacra que a todos, como se ha dicho anteriormente, nos preocupa y nos ocupa; y no solo en el tema del maltrato, sino también en el tema del acoso y en el de las condiciones laborales que sufren las mujeres.

En sanidad le pedimos exactamente lo mismo. Usted ha dicho que ha estado hablando con las comunidades autónomas y supongo que una de las comunidades autónomas con las que ha hablado es la Comunidad Autónoma de Madrid, donde las manifestaciones, la marea blanca de los sanitarios ante la posible privatización del sistema público es hoy día verdaderamente importante y alarmante. Lo mismo le decimos con dependencia, señora Defensora. De nuevo, recomendaciones ante la desprotección que numerosas familias en todas las comunidades autónomas están sintiendo al respecto. Y en educación, donde la brecha social cada día es mucho más importante. Y, por supuesto, en justicia, donde no me voy a extender porque ya han hablado largo y tendido los intervinientes anteriores.

Señoría, me ha llamado mucho la atención que en su comparecencia en la Comisión mixta dijera que muchas de las resoluciones emitidas por la anterior Defensora se hayan visto parcialmente reflejadas en algunas manifestaciones de colectivos, de entidades y de asociaciones. Me estoy refiriendo, como le decía anteriormente, a los temas de vivienda. Me va a permitir que le diga que no creo que los colectivos a los que usted se refiere hayan tenido oportunidad de conocer el mencionado informe. Más bien creo que la anterior Defensora conocía cuáles eran las preocupaciones de los ciudadanos y la necesidad de buscar soluciones a estos problemas, entre ellos, por supuesto, la dación en pago, cuestión, señora Becerril, que desde mi organización política y desde el Grupo de La Izquierda Plural se lleva demandando desde hace tiempo con escaso éxito. Precisamente hace unos instantes se ha hablado de esto —luego se llevará a votación— y lo que se recoge en ese real decreto poco o nada tiene que ver con el conjunto de los ciudadanos y las ciudadanas que sufren estos problemas. Precisamente hace unos instantes una persona de la PAH, la plataforma de ayuda contra los desahucios, está detenida en la Comisaría de Moratalaz. ¿Por qué? Por defender a los ciudadanos y a las ciudadanas que van a ser desahuciados de sus viviendas. Ese es el problema con el que contamos hoy. Desgraciadamente, señora Defensora, han tenido que ocurrir lamentables sucesos, que ya todos conocemos, para que el Gobierno tomara esa débil decisión, esa débil propuesta que hoy nos ha traído aquí. Todo lo que ha traído el Gobierno hasta ahora es esa proposición terriblemente coja. Recomiéndeles usted que avancen y que vayan más allá. Debemos tener en cuenta que desde 2008 hasta la fecha se han producido en España más de 350.000 desahucios y en la mayoría de los casos hemos asistido, usted lo ha dicho, a situaciones verdaderamente escandalosas.

Mi compañero ha dicho, y lo reitero, que es urgente establecer medidas para paralizar en forma de moratoria los procedimientos de lanzamiento de la vivienda habitual, pero también lo es y con igual urgencia regular una serie de medidas que ayuden a desarrollar y a hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a disfrutar de una vivienda. Sé que usted lo va a hacer, señora Becerril, porque como esto supone una vulneración, una más, del artículo 47 de la Constitución y usted está por cumplir con la Constitución, seguramente hará todas las recomendaciones pertinentes para que se cumpla. Pero es que además es una vulneración de la Declaración de los Derechos Humanos de 1948 y, además, es otra vulneración del Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales, suscrito por el Estado en 1947. Es decir, tiene usted argumentación suficiente para recomendar al Gobierno que tome las medidas que de verdad solucionen los problemas de las personas que están a punto de ser desahuciadas de sus viviendas.

Además, le digo —lo hago para que haga usted recomendación al respecto— que ahora mismo se va a aprobar también —ya está por aquí circulando— el proyecto de ley relacionado con alquileres, y ahí también los desahucios exprés se van a producir. Usted, señora Defensora, tiene que tener la valen-

tía —sé que la va a tener— de recomendar al Gobierno que retire ese proyecto de ley, porque atenta directamente contra el derecho a la vivienda que se recoge en el artículo 47. Nosotros creemos que usted va a hacer todo ese tipo de cosas, que cuando usted presente su informe ahí lo podremos ver, porque desde luego presentar el informe de otro es mucho más complicado, mucho más complejo y a lo mejor por eso no ha tenido usted esa fuerza que se le ha exigido por parte de algún portavoz, que también nosotros le exigimos, pero que sobre todo, más allá de que se la exijamos los portavoces que estamos aquí, se la exige el pueblo al que usted tiene la obligación de defender. **(Aplausos.)**

El señor **PRESIDENTE:** Muchas gracias, señora García Álvarez.
Por el Grupo Catalán de Convergència i Unió, tiene la palabra el señor Guillaumes.

El señor **GUILLAUMES I RÀFOLS:** Gracias, señor presidente.

Señorías, Defensora, adjunto, creo que la primera consideración la ha hecho muy bien el diputado Olabarría. En este caso el informe, ya que viene de la Defensora anterior, no se presta a especial crítica o a un especial elogio *ad hominem*, en este caso *ad feminam*, ya que se corresponde a un período donde la Defensora era distinta, de manera que tanto críticas como elogios van destinados a la anterior Defensora.

En primer lugar, queríamos hablar de las actuaciones de oficio. Estas actuaciones han crecido bastante, en el caso de Cataluña el aumento es del 8,58%. Nosotros no criticamos las actuaciones de oficio de la Defensora, ya que en muchos casos, el caso de las cárceles, el caso de los centros de internamiento, estas han tenido sin duda un resultado más que eficiente. Nos preocupa en cambio el fuerte crecimiento de las actuaciones de oficio —repito, casi el 9% en Cataluña— cuando la Defensora manifiesta su voluntad clara de que no piensa establecer ningún tipo de convenio con el Síndic de Greuges de Cataluña. Por decirlo de alguna manera, suena alarmante que se actúe de oficio un 9% más en Cataluña y en cambio no se considere necesario de ninguna manera que haya un convenio con nuestro Síndic. Nosotros pedimos que esto exista, que haya un protocolo que regule este tipo de actuaciones en el territorio, siempre de acuerdo con el Síndic y a partir del sentido común y una buena relación que, por otra parte, nos consta que existe.

Tema lingüístico. El propio informe dice que solo ha habido veinte casos —más de la mitad en Cataluña, señala, de lo cual deducimos que deben ser once, ya que no hay mayor concreción— y después de esto dice que la mayoría no están documentados, la mayoría no están justificados y que por tanto no parece que este sea un problema importante a subrayar. A continuación de la línea y media en que se hace esta consideración, se dedican ocho hojas íntegras, ocho hojas, repito, casi tantas como quejas, a reflexionar sobre el tema. No parece demasiado razonable que se reflexione sobre un tema que se dice que no es un problema empleando ocho hojas, caso por caso. No entendemos que si de verdad la primera línea es la que afecta y donde de verdad se considera que no es un problema en Cataluña, esto no deje de ser declarado, como ha sido en otros momentos de la anterior Defensora, casi como un problema nacional. Cinco, cuatro casos —los que pueden estar documentados— son perfectamente asumibles y muchos más también lo serían por el sistema de ensenyament de Cataluña para que sean tratados de forma individual. Ya lo hemos arreglado incluso con el tema del personal pasavolante y en muchos casos del personal militar. Por tanto, se trata de un problema más del que hizo bandera la anterior Defensora y que nosotros creemos que tendría que caer de la agenda de la actual.

En el tema de las banderas, ídem que el anterior. Se dice en media línea que no es competencia de la Defensora y, a continuación, se dedican diez hojas a comentar el tema. En la intervención en Comisión la Defensora me dijo que este era un tema claro. Discrepo. No es en absoluto un tema claro. Es más, hay una ley de nivel estatal que dice que todos los edificios oficiales civiles están obligados a tener la bandera de las comunidades autónomas. Hay un informe de los juristas del Estado que dice que en cuanto a la bandera española se podría tener una interpretación más relajada de la ley, la que indica el sentido común y la que tiene tradición en Cataluña. Además, y a eso quiero referirme muy en concreto, lo que hay son dos leyes orgánicas, los dos estatutos de autonomía de Cataluña, que lo dicen de una manera muy clara, tanto el primero como el segundo, después de ser, según expresión de un insigne diputado, debidamente cepillado, y según declaración de una insigne periodista, castrado químicamente. Aun así nuestro Estatuto actual de Autonomía dice bien claro que todos los edificios oficiales, en este caso no se dice civiles, oficiales, deben de tener la bandera catalana. Señora Defensora, le puedo garantizar que ni hoy, ni el año pasado, ni hace cinco años, ni hace diez, ni hace veinte, la Capitanía General de Barcelona ha tenido nunca en su fachada la bandera catalana, como tampoco la ha tenido ninguno de los edificios militares en Cataluña.

Uno tiende a pensar que la ley tendría que ser igual para todos y estamos hablando de una ley orgánica. Luego nos encontramos con que un alcalde recibe una citación o recibe una amable carta indicándole cómo tiene que poner la bandera en su ayuntamiento. Imagínese a ese mismo alcalde que sale con la familia a dar una vuelta por Barcelona y ve el edificio de Capitanía General donde, a pesar de la ley, no está la bandera catalana. Imagínese su actitud cuando ve que la ley se aplica —según expresión de alguien mucho más importante que yo—, sean galgos o podencos. Puede usted comprender que por su indignación quizás el alcalde tenga una reacción que usted pueda considerar impropia, como es la de no volver a colocar la bandera.

Esto empieza a ser normal. Las leyes se aplican según el interés de quien las aplique. Hace poco, el diputado Carles Campuzano hizo leer por parte de los juristas de esta Cámara una sentencia que era clarísima en relación al 0,7% del IRPF que tenía que ir a las comunidades autónomas, una sentencia, repito, clarísima que se leyó aquí. Y luego entre risitas, al cabo de apenas dos minutos, el grupo de la mayoría aplastó literalmente con sus votos la interpretación del Tribunal Constitucional. ¿Qué quiere decir eso? Que se aplica la Constitución cuando interesa. Cuando no interesa, no se aplica. Que se aplican las leyes cuando interesa y cuando no interesa no se aplican. Que a veces parece que la Constitución no se ha leído más allá de su artículo 2. Es un problema que tendría que solucionar la ley, porque la ley, Defensora, es igual para todos. Imagínese un grupo de personas que están jugando al póquer y, de repente, uno de los jugadores ve que con la mano que tiene no va a ganar, y le dice a los otros: juguemos al mus, y los otros aceptan. Viene la otra mano y ve que la partida de mus con aquella mano no la va a ganar, y dice: pues juguemos al póquer, y los otros aceptan. Y la siguiente mano le viene otra vez bien para el póquer, y dice: volvemos a jugar al póquer. Lo que puede pasar, obviamente, en una situación como esta es que alguno de los jugadores se enfade, se levante y se vaya de la mesa, y en eso estamos en Cataluña, señora Defensora.

Muy brevemente quiero explicar una anécdota que considero sintomática y que ya salió en la Comisión. Es una anécdota, pero es fuertemente sintomática, repito. Estos son los carnés de vacunación de mi hija. **(Muestra dos carnés.)** Usted dice en su informe —o en el informe de la anterior Defensora— que es un gran problema que haya diecisiete carnés de vacunaciones para las comunidades autónomas y que es un problema importante a solucionar. Pongo este ejemplo, pero hay seis o siete que podrían servir igual que los carnés de vacunaciones. Es un problema a solucionar, terrible. Pues bien, nosotros recibimos de China este carné de vacunación y nos dieron en Cataluña este otro. No sé si ese problema es tan terrible, porque si se coge el carné chino, es verdad que ellos escriben en vertical, pero te das cuenta al cabo de un minuto, es verdad que está subtítulo en inglés, pero como las vacunas suelen tener nombres griegos en todos los idiomas, se entiende perfectamente. Cuando cogemos el otro, más o menos dedicamos unos cinco minutos para dar coherencia del primero al segundo. Repito, alguien, supongo que con un elevado fervor patriótico, considera que tener diecisiete carnés de vacunación es un problema nacional grave que ofende su patriotismo. Es indicativo, porque ¿cómo va a entender la sociedad española un Estado plurinacional cuando es incapaz de aceptar que se hagan diecisiete carnés de vacunaciones distintas? ¿Cómo lo va a entender? ¿Cómo se va a entender la pluralidad del Estado?

Voy acabando. Está el tema de la tortura. No voy a hablar de él porque, de hecho, corresponde —como usted muy bien ha dicho— a un debate monográfico, pero sí quiero subrayar nuestra preocupación sobre el tema. Las denuncias en Cataluña —en contra de lo que podría esperarse— son el doble de las que hay en el País Vasco o de las que hay en Madrid. De eso tenemos que hablar en profundidad para saber exactamente qué significa, quizá nada grave necesariamente, pero seguro que es algo sobre lo que se debe intervenir.

Señoras y señores, señora Defensora, señor presidente, muchísimas gracias por su paciencia. **(Aplausos.)**

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Guillaumes.
Por el Grupo Socialista tiene la palabra la señora Monteserín.

La señora **MONTESERÍN RODRÍGUEZ**: Gracias, señor presidente.

Señorías, un año más estamos ante la presentación del informe del Defensor del Pueblo referido al año 2011, en este caso presentado por la señora Defensora, señora Becerril, presentación que le agradecemos y que realiza en esta Cámara por primera vez. Este informe —lo decíamos en la Comisión el otro día— es un instrumento, un documento que nos da una idea de manera minuciosa y prolija del estado de la sociedad española a lo largo de un año. Por lo tanto, es una buena radiografía de lo que ha

pasado, pero también nos avanza lo que puede llegar a pasar en el futuro, la tendencia de una serie de acontecimientos.

Lo primero que queremos destacar es que muchas de las demandas individuales y colectivas que se presentaron en 2011 ya reflejan los efectos de la crisis económica sobre la población, pero da la impresión de que seguirán creciendo de manera exponencial a lo largo de 2012, en la misma medida en que los problemas de la ciudadanía son cada vez mayores y la respuesta de la Administración es cada vez menor, como indican los presupuestos de estos dos años en los que el objetivo de austeridad y de reducción del déficit público se impone por encima de cualquier otra consideración.

¿Cuáles han sido esas grandes preocupaciones? La señora Becerril nos ha dado una serie de pautas, nos ha destacado algunas y coincido básicamente en la misma prioridad que ella ha dado aquí. El funcionamiento del sistema judicial, con las dilaciones, los aplazamientos, las garantías, afecta a un gran número de ciudadanos y sobre todo a nosotros nos preocupan aquellos casos que tienen que ver con la violencia de género o con la tutela efectiva a los menores de edad. Otra fuente de recursos es el sistema penitenciario, todos lo conocemos, la sobreocupación de las cárceles sobre todo, los centros de internamiento de extranjeros, el sistema educativo en cuanto a la calidad de las instalaciones y el mantenimiento de las mismas por parte de algunas comunidades autónomas, junto a la insuficiencia de plazas en los ciclos de formación profesional, o las quejas relativas a la evaluación del rendimiento académico.

En los temas que afectan al sistema público de salud se detecta una creciente demanda para que se lleve a efecto una mayor coordinación entre las diferentes comunidades autónomas, y el desempleo y el riesgo de exclusión social, las demoras en el reconocimiento de las prestaciones sociales han sido también objeto de quejas que yo creo que hay que destacar. También hay un amplio capítulo dedicado a los recursos que demandan un mejor funcionamiento de la Ley de Dependencia, en cuanto a las demoras para la valoración de los interesados, también muy centrado en algunas comunidades autónomas.

Por último, queremos destacar tres quejas que nos parecen de máxima actualidad en estos momentos. La primera es aquella que se refiere al control sobre la gestión de los recursos públicos, y estamos muy de acuerdo con el informe que a estos efectos hizo la Defensoría. La segunda se refiere a un tema que ya ha salido aquí a colación en el debate, que tiene que ver con las manifestaciones y la forma de abordarlas por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. En tercer lugar está la queja sobre los desahucios que dio lugar al estudio monográfico que la Defensora nos ha explicado aquí —que ya conocemos— referente a la crisis económica y deudores hipotecarios. Estas son las demandas, a grandes rasgos, de la ciudadanía en el año 2011.

En cuanto a las recomendaciones de 2010, que se fueron aplicando en 2011, tenemos que decir que en muchos casos han sido atendidas, y así lo refleja el informe, con textos legislativos como la reforma de la Ley de Extranjería y su reglamento, la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, o el Decreto-ley de Medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y las políticas activas de empleo. Hasta aquí lo que nos muestra el informe.

A partir de aquí han ocurrido cosas en este país. Los Presupuestos Generales del Estado de 2012 y las reformas legislativas de este año, a través sobre todo de los peligrosos reales decretos-leyes, nos trasladan a una nueva situación: el incremento de las quejas, que tendremos oportunidad de debatir en el futuro, porque la mezcla explosiva de recortes presupuestarios con recortes de derechos y la puesta en venta de muchos servicios públicos con nuevas tasas, sin duda, hará que esta institución, la Defensoría del Pueblo, adquiera un protagonismo mayor, convirtiéndose las quejas de 2011 prácticamente en utopías.

Queremos decir desde mi grupo que la pérdida de derechos que se produce ya en el corazón mismo del sistema que tiene que garantizarlos, es decir, el sistema judicial, con la nueva Ley de Tasas ataca directamente el principio de tutela judicial y produce situaciones de desamparo para defender derechos en el propio sistema que ha de garantizarlos, como así han expresado todos los operadores jurídicos y todos los grupos de esta Cámara menos el Grupo Popular. Si vamos al sistema educativo vemos que con el recorte sin precedentes de más de 5.600 millones que ha llevado a cabo un adelgazamiento del sistema público educativo y las nuevas pretensiones legislativas, se termina con el derecho de igualdad en el acceso a la educación, por tanto, vamos a un sistema generador de desigualdad, exactamente en la dirección contraria a lo recogido en este informe.

En la sanidad en un año se ha dado un giro radical. En octubre de 2011 se sellaban las últimas grietas en el carácter universal de nuestro sistema de salud, hecho destacado positivamente en el informe que hoy valoramos. Pues bien, las medidas aprobadas de copago, de repago y de expulsión del sistema de determinados colectivos no solo atacan los principios fundamentales de nuestro sistema públi-

co sanitario sino la propia eficacia del mismo, así como su desmantelamiento con las ansias privatizadoras de algunas comunidades autónomas, como lo que estamos viviendo estos días en Madrid. En cuanto al desempleo, no solo hay 700.000 parados más que en diciembre de 2011; hay mucha menos cobertura social, más pobreza y una peor atención a los desempleados. Se han desmantelado las políticas activas de empleo, se han eliminado 3.000 profesionales de la atención pública al desempleo, que lo hacían de manera personalizada. Pero, lo que es peor, la nueva contrarreforma laboral que facilita el despido, abarata los salarios y deja en desventaja a los trabajadores frente a los empresarios en la negociación colectiva, está generando una clase trabajadora que se ve expropiada de los derechos que hasta ahora amparaban las leyes y respecto a los que ya han recurrido también a la Defensoría del Pueblo. En materia de dependencia, las demandas de 2011 hoy se convierten en quimeras. Sencillamente la ley ya no existe; está en vigor pero no funciona, y los recortes y el mal funcionamiento de muchas comunidades autónomas han expulsado a miles de ciudadanos de ese sistema. En cuanto al análisis de la situación del sistema hipotecario, desde la última Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo celebrada el pasado 6 de noviembre, donde hacíamos un llamamiento al entendimiento y al consenso en esta Cámara con el Gobierno, hemos visto esta misma mañana que es imposible porque la decisión del Gobierno ha sido convertir en papel mojado el informe del Defensor del Pueblo del año 2011.

Señor presidente, señorías, en una sociedad en la que como consecuencia de las medidas del Gobierno los ciudadanos ven dificultado su acceso a derechos y servicios públicos esenciales como la educación, la sanidad y la atención a la dependencia y van a tener más difícil el acceso a la justicia para hacer valer sus derechos, el Defensor del Pueblo será el único recurso que les quede a los ciudadanos para dirigir sus quejas y demandas hacia la Administración sin un coste adicional, es decir, la institución del Defensor del Pueblo será el único recurso gratuito que le quede a la ciudadanía para dirigir sus quejas y demandas hacia la Administración. Es fácil concluir de esta forma que se verán incrementadas las demandas al Defensor del Pueblo, y que no se entere el Gobierno, porque entonces nos pondrá una tasa por queja para recaudar o directamente pretenderá externalizar el servicio si ve negocio detrás. Esas son las preocupaciones que queremos trasladar desde el Grupo Parlamentario Socialista a raíz de este informe hoy en esta Cámara.

Muchas gracias. **(Aplausos.)**

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Monteserín.
Por el Grupo Popular, tiene la palabra el señor Bertomeu.

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

Señoras y señores diputados, gracias en nombre del Grupo Parlamentario Popular a la Defensora del Pueblo, doña Soledad Becerril, y a sus adjuntos por el informe que nos presentan en el día de hoy y por su presencia por primera vez desde su toma de posesión en esta Cámara en la que siempre serán bien recibidos. Además, señora Becerril, tal y como usted nos indicó en la comparecencia para la presentación de su candidatura, se siente en su casa por haber formado parte de la Legislatura constituyente, otras cinco legislaturas en el Congreso y una en el Senado. No fueron momentos fáciles, tal como nos indicó, no fue fácil defender en aquellos tiempos las libertades y el pensamiento liberal, como tampoco fue fácil el momento en que usted era secretaria de la Mesa del Congreso y vivió la amenaza del 11-M que puso en peligro la democracia. Nos indicó en su comparecencia sus inquietudes, compromisos, lealtades y los problemas más graves que vivía la relación con la institución del Defensor del Pueblo, indicándonos desde aquel momento cómo creía que se debería trabajar, defendiendo y protegiendo al ciudadano ante las administraciones, clarificando el ante e indicando su negativa al adverbio frente. Como usted sabe, compartimos y valoramos que no exista una dialéctica de enfrentamiento sino que debe haber exigencia de cumplimiento por parte de las administraciones hacia quejas y demandas de los ciudadanos.

Señora Defensora del Pueblo, nos presenta usted un informe correspondiente al ejercicio 2011, que no corresponde a su mandato sino al de su predecesora, doña María Luisa Cava de Llano, a la cual desde el Grupo Parlamentario Popular queremos agradecerle su gran labor a lo largo de los dos años que asumió la función como Defensora del Pueblo. En este informe, señora Becerril, nos presenta una visión muy real de parte de las grandes inquietudes y de las grandes preocupaciones reflejadas a través del contacto directo con los ciudadanos. El total de expedientes en 2011 de 24.381 entre individuales, colectivos y de oficio, demuestra el trabajo que se lleva a cabo desde esta institución en la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, teniendo en cuenta que la aceptación del 70,8% de

las resoluciones tramitadas y del 70% de aceptación de las sugerencias avalan la efectividad de las gestiones y en general demuestran la disponibilidad a la colaboración por parte de las administraciones públicas.

Uno de los sentimientos a destacar en este informe es la concienciación que se percibe claramente en referencia a la crisis económica y financiera, indicando el alarmante aumento del año 2009 al 2010 del número de personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social, cifra superior a los 11 millones de afectados, un dato preocupante y que en el ejercicio 2011 alcanza el 25% de la población española en estas circunstancias. El informe refleja la realidad de las políticas llevadas a cabo en el pasado, que no se tomaron las medidas oportunas para hacer frente a las consecuencias de la crisis económica y que, por el contrario, en la mayoría de los casos esa realidad era negada. Si bien en las últimas horas y después de los años corre por las redes un vídeo de un grupo de militantes socialistas pidiendo perdón. Pero mientras hemos visto cómo se producía una brutal destrucción de empleo y de personas que caían en la pobreza y la exclusión social. Estas circunstancias se han visto agravadas con el paso del tiempo, generando un grave problema en las familias que se ven indefensas ante la imposibilidad de hacer frente al pago de las hipotecas y ven cómo se producen desahucios de sus viviendas.

Somos conscientes de que la situación es complicada y de que no tiene un tratamiento fácil en el ordenamiento jurídico. No obstante, como usted ya conoce, el Gobierno a lo largo de 2012 ha adoptado una serie de medidas encaminadas a afrontar el daño social más urgente. Así, en marzo aprobó el Real Decreto-ley 6/2012, de medidas urgentes para la protección de deudores hipotecarios sin recursos, y recientemente ha aprobado el Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, real decreto que en unos minutos procederemos a su convalidación en esta Cámara, cuyo objetivo es paralizar de forma urgente los desahucios de las familias más vulnerables, de las familias que están padeciendo las consecuencias de la crisis y que tendrían que entregar su vivienda, dando un respiro a las mismas. En principio, con estas medidas que deben preservar la seguridad jurídica, se da un primer paso para posteriormente tramitar un proyecto de ley en el que desde el Grupo Parlamentario Popular tendemos la mano al resto de grupos parlamentarios para que aporten las propuestas oportunas y entre todos podamos resolver ese problema que afecta a muchas familias españolas.

Por lo que se refiere a las quejas presentadas por las empresas por impago de las administraciones públicas, esperamos que las medidas tomadas por el Gobierno con las correspondientes transferencias a los ayuntamientos y comunidades autónomas, que solicitaron los fondos correspondientes con el fin de pagar a estos proveedores, subsanen esas quejas y queden reducidas o extinguidas en el presente ejercicio 2012. Tal como usted nos indica, los ayuntamientos lo están pasando muy mal, pero peor lo estaban pasando los ciudadanos que no cobraban.

En materia de seguridad y justicia nos hace una especial referencia a los juzgados de violencia de género, indicándonos la insuficiencia de casas de acogida para mujeres víctimas de esta violencia. El Gobierno está tomando medidas en materia de violencia de género. El pasado martes aprobamos una proposición no de ley sobre elaboración de una cartera básica de servicios para las víctimas de violencia de género en materia social, con el fin de conseguir la máxima coordinación entre todas las administraciones y entre todos los agentes que tienen algo que decir en materia de violencia de género. El objetivo es que el Gobierno asuma en su tarea de coordinación esta cartera de servicios mínimos en que se exigen determinados tipos de servicios, y que también existiese una garantía de su calidad, y al mismo tiempo prestar esta atención a los menores que pertenezcan a la unidad familiar y que, por lo tanto, provienen de madre de víctima de violencia de género.

Usted, señora Becerril, nos indica que la protección a menores ha sido, es y seguirá siendo una prioridad para esta institución, pero por mi parte y en el tema de los niños, señora Becerril, creo necesario reforzar el control y seguimiento de los hijos de las mujeres maltratadas. Como usted sabe, a estos niños se les considera meros testigos, pero la realidad es que la violencia también causa estragos en ellos, y actualmente solo alrededor de un 4% de los hijos de mujeres maltratadas reciben atención. A la pregunta de: ¿Desde qué edad un niño es consciente de que en su casa hay malos tratos y desde cuándo le afectan? La respuesta es: siempre. La violencia tiene repercusiones desde el embarazo porque el estado anímico de la madre que no está protegida, que tiene miedo, afecta al feto. En resumen, que no son simples testigos, sino también son víctimas. Por tanto, el problema es que no hemos avanzado igual en materia y atención a las mujeres maltratadas que por lo que se refiere a sus hijos, y no se trata de un tema menor. Solo en Cataluña, por poner un ejemplo, se calcula que hay entre 25.000 y 30.000 niños que sufren esta situación de cada año.

Las consecuencias de esta violencia, que en muchos casos se prolonga durante años, son múltiples, tanto físicas como emocionales, afectando a su desarrollo, autoestima y produciéndoles depresión y dificultad para expresar sus emociones. Por ello, quiero manifestarle que desde el Grupo Popular tene-

mos la clara voluntad de continuar trabajando en la puesta en marcha de medidas encaminadas a ayudar a los hijos de las mujeres maltratadas. Así, en mayo de este mismo año presentamos en el seno de la Comisión de Igualdad una proposición no de ley que fue aprobada, la cual solicitaba que los menores expuestos a situaciones de violencia de género sean tenidos en cuenta en todas las iniciativas que lleva a cabo en este ámbito. En este sentido, la ministra de Sanidad, Servicio Social e Igualdad, Ana Mato, ha anunciado que los hijos e hijas de mujeres que hayan sufrido violencia de género sean considerados víctimas de la violencia, y que reciban un tratamiento individualizado que se incluirá en la cartera básica de servicios para las víctimas de violencia de género en materia social.

En materia de víctimas del terrorismo compartimos plenamente su opinión sobre la importancia de continuar avanzando, desde la colaboración y cooperación de todas las administraciones públicas en la puesta en práctica de medidas encaminadas a dar mayor protección a quienes han sido víctimas de las acciones terroristas. Por ello, queremos poner en valor el proyecto del Ministerio de Justicia de elaborar el estatuto de la víctima, cuyo objeto es ofrecer desde los poderes públicos una respuesta jurídica y social con el fin de lograr una mejor atención e información a las víctimas. Y en consonancia con el desarrollo del estatuto de la víctima se ha elaborado también por parte del Ministerio de Justicia una oficina virtual que permitirá a la víctima de terrorismo obtener información telemática del Estado de sus procedimientos judiciales, sobre el cumplimiento de las penas impuestas, así como solicitar la asistencia que percibe; medida que valoramos positivamente porque dará respuesta a una de las recomendaciones planteadas por la institución a la que usted representa, como era la necesidad por parte de las víctimas de estar informadas de los procedimientos judiciales.

Señora Defensora del Pueblo, permítame felicitarle por sus gestiones llevadas a cabo desde la toma de posesión en referencia a la reducción del presupuesto en un 2,7%, un presupuesto de 14 millones de euros que no permite grandes reducciones, pero sí es indicativo y muestra de la política a seguir en las diferentes administraciones. Usted ha reducido coches oficiales, ha acabado con las dietas, ha reducido los viajes al extranjero, ha acabado con los gastos de protocolo. En fin, es un gesto muy importante para indicar cómo se debe gestionar el dinero público. También le manifiesto nuestro apoyo a sus palabras cuando dice sentirse la Defensora de todos los españoles con independencia de su lugar de residencia, origen, circunstancias, etcétera. Es lógica su colaboración con los defensores del pueblo de cada comunidad autónoma, pero cada uno tiene su campo de competencia en estas materias, incluso en el caso de que no existan convenios de colaboración. Del mismo modo sería conveniente pedir austeridad en los presupuestos de cada comunidad autónoma. No es lógico que el coste de una queja en algunas comunidades sea prácticamente el doble de las que tramitan ustedes. Lo lógico es que las medidas de austeridad que han tomado ustedes se apliquen al resto de defensores autonómicos.

Con referencia a la acusación de dedicar ocho o diez hojas a hablar del tema de las banderas, le diría que lo que es perder el tiempo es que el conseller que tiene la obligación de hacer cumplir la ley y respetar la Constitución en vez de pedir la dimisión de la delegada del Gobierno debería exigir el cumplimiento de la ley a los ayuntamientos, algunos de ellos presididos por alcaldes de su mismo partido. En Cataluña somos muchos los ciudadanos que queremos ver en las instituciones la bandera española. Eso quedó demostrado el pasado domingo con el apoyo a las políticas del Partido Popular defendidas por nuestra presidenta, Alicia Sánchez Camacho, a la que aprovecho para felicitar por sus esfuerzos y aciertos en defensa de Cataluña. **(Aplausos.)**

Señora Defensora del Pueblo, para finalizar le manifiesto que desde el Grupo Parlamentario Popular apoyamos el informe de 2011 y seguiremos apoyando el trabajo de la Defensora del Pueblo, que sin duda va a redundar en beneficio de todos los españoles.

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

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

**Senado. Sesión plenaria de 19 de diciembre de 2012.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2011.**

(Diario de Sesiones del Senado. X Leg., núm. 47.)

INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 2011.

El señor presidente da lectura a los puntos 9, 9.1 y 9.1.1.

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

Llaman a la defensora del pueblo. *(Pausa.)*

Excelentísima señora defensora del pueblo, bienvenida al Senado. *(Aplausos.)*

Tiene usted la palabra.

La señora DEFENSORA DEL PUEBLO (Becerril Bustamante): Muchas gracias, presidente, y muchas gracias, señorías.

Es un honor y una satisfacción comparecer como defensora del pueblo ante esta Cámara, ante el Senado. Es la primera vez que lo hago, porque tomé posesión de mi cargo a finales del pasado mes de julio, y procedo, como es preceptivo, a presentar el informe anual. Lo hacemos con un poco de retraso, ya que es el informe del año 2011. Esto se ha debido, supongo, a varios factores de carácter legislativo, al trabajo de las Cámaras, y yo espero, como todas las personas que trabajamos en el Defensor, poder presentar a su debido tiempo, con exactitud y con precisión el informe del año 2012, cuando sus señorías lo estimen conveniente, porque ya está prácticamente ultimado.

Además de darles las gracias a todos ustedes por su presencia y su atención, quiero agradecer a las personas que me precedieron como altos comisionados, empezando por don Joaquín Ruiz-Giménez, cuando se constituye el Defensor en el año 1983, y a todos los que han continuado esta labor, a don Enrique Múgica, no hace mucho tiempo, y a doña María Luisa Cava de Llano, que fue defensora en funciones, y, naturalmente, a todos los que ha habido, sus trabajos de años anteriores. Espero que hoy hayan venido los adjuntos al Defensor, doña Concepción Ferrer, adjunta segunda, y el señor Fernández Marugán, a quien las Cámaras conocen bien y estoy segura de que aprecian. Son las personas que colaboran conmigo, y yo con ellos, y vamos a intentar hacer el mejor trabajo, el más eficaz y la mejor defensa de todos los españoles. Como he dicho en varias ocasiones, estoy para la defensa de todos los españoles, con independencia de su condición, de su situación, de su raza, de sus creencias religiosas, de su lugar de origen. Estamos al servicio y para la defensa, como dice el título de Constitución, de los derechos fundamentales y de las libertades de todos los españoles.

Este es el informe y yo voy a hacer, para no alargarme, un resumen de este resumen que ya tienen sus señorías, como es preceptivo —lo tienen en este formato y en uno grande—, donde se adjuntan los detalles de toda la documentación y todos los expedientes. Por tanto, voy a hacer un breve repaso de este resumen.

El año 2011 se inició el Defensor con una reducción del presupuesto con respecto a 2010 de un 4,47%. Ya se veía la difícil situación económica de los próximos tiempos, y a comienzos de año se adoptaron medidas para reducir el presupuesto, que en 2011 fue de 15.175.000 euros. Hablaré luego muy brevemente de 2012 y ya verán ustedes que hemos vuelto a reducir gastos que me parecían que no eran absolutamente imprescindibles.

Entre los criterios que han guiado este informe está el de la transparencia, dar cuenta de todo lo que se ha hecho, cómo se ha hecho y por qué se ha hecho, y este año vamos a aumentar esos criterios porque vamos a trasladar a la página web, que están haciendo los servicios de la casa, no solo todos los datos que nos proporcionan los ciudadanos, las quejas, los lamentos, las protestas o las reivindicaciones, sino que vamos a poner también todo lo que hay en el Defensor: personal, sueldos, bienes que tenemos, los pocos viajes que se hacen y todas las demás cuestiones. Creo que a principios de enero podremos hacer un pequeño ejercicio de transparencia de cara a los ciudadanos.

Las quejas que nosotros recibimos, es decir, las peticiones que nos hacen llegar los ciudadanos, que son de carácter individual o de carácter colectivo, más las investigaciones que nosotros hacemos con ocasión de esas quejas; es decir, las actuaciones que nosotros iniciamos, en el año 2011 han sumado 24.381. Ese es el total de iniciativas recibidas y de actuaciones realizadas por nosotros como consecuencia de lo recibido.

De las quejas que han entrado, han sido admitidas un 41%, porque hay muchas que no se pueden aceptar por no ser competencia del Defensor; otros asuntos están *sub iudice* y no podemos entrar en ellos; otros no responden a problemas ante administraciones, por ser de carácter particular y personal, y no son competencia nuestra. A estas quejas siempre se responde dando la explicación oportuna y diciendo que no podemos hacernos cargo de esa materia.

Las resoluciones —sobre las que hablaré más tarde— que nosotros producimos y que transmitimos a las distintas administraciones para que tomen nota de los problemas, para que rectifiquen errores y para que corrijan actuaciones, en el año 2011 han sido un total de 385. Las administraciones suelen contestar —ahora les daré algunos datos—, y de estas, un 70% son aceptadas, y las administraciones contestan que van a rectificar o que van a tener en cuenta los criterios que nosotros les hemos proporcionado. Dado el número tan alto de administraciones que hay en España, no nos podemos quejar mucho, ya que de todas las administraciones a las que nos hemos dirigido a lo largo de 2011 ha habido 55 que se han resistido a contestar, pese a las reiteraciones que les hemos formulado. Eso no me parece bien, porque todas las administraciones tenemos la obligación de cumplir la ley; si los ciudadanos tienen que cumplir la ley, las administraciones tienen que dar más ejemplo, y tienen que responder al Defensor porque así lo dice la Ley Orgánica, y si no responden, constituye un desacato. Y, como es un desacato, yo se lo he comunicado al Fiscal General del Estado y, nada más comunicárselo, de las 55 administraciones, solo 8 no han respondido, las demás han respondido inmediatamente. Y tienen que hacerlo, porque todas las administraciones están absolutamente obligadas a responder a problemas, a inquietudes o a preguntas de los ciudadanos. Naturalmente, yo no les puedo decir en qué sentido, pero la respuesta, la explicación o la información tienen que darla todas las administraciones.

A lo largo de 2011 se han presentado diversas solicitudes de inconstitucionalidad; por ejemplo, contra la Ley del tabaquismo y contra el impuesto sobre el patrimonio, y el Defensor no ha iniciado ninguna actuación en esta materia, no nos presentamos ante el Tribunal Constitucional, no recurrimos ninguna ley.

La mayoría de las quejas —que como he dicho antes es la actuación más usual por parte de los ciudadanos— se realizan por Internet, prácticamente el 75%; el resto se hace de forma presencial en las oficinas, o bien por teléfono.

Empezando por el ámbito que tiene más trabajo, es decir el que recibe más quejas y comentarios, que es el de seguridad y justicia, les diré que los ciudadanos se quejan fundamentalmente por los retrasos que se producen en la tramitación de sus asuntos con la Justicia, en las actuaciones y procedimientos judiciales, pero creo que esto ya viene de atrás. También hay un lamento por parte de los letrados de oficio, por la falta de letrados, o porque no se les paga o se les paga con retraso.

Y dentro de este ámbito, hay una cuestión que sé que aquí, en el Senado, se ha tratado en muchas ocasiones porque es algo que les preocupa, que es la violencia de género. En esta materia, se nos dice que no hay suficientes medios, que no hay suficientes juzgados, que el personal a veces no está suficientemente capacitado y preparado para tramitar y hacerse cargo de estos asuntos. Se lo comento porque sé que muchos de ustedes —veo a algunas senadoras que han sido colegas más años atrás— se siguen preocupando por el incremento de la violencia de género, y en particular por cómo ha descendido la edad de los autores de este tipo de violencia.

En materia de prisiones, uno de nuestros trabajos es vigilar, visitar y conocer el estado en que se encuentran. A lo largo del año 2011 se han realizado trece visitas —aparte de otras que referiré por otros motivos—, y la conclusión que sacamos es que el trato de los funcionarios es bueno, que se cuidan los procedimientos; pero en algunas hay una tasa de ocupación excesivamente elevada, y también tienen problemas las personas con alguna discapacidad, física o psíquica, que están en las prisiones.

En el área de economía y hacienda —que es una de las grandes, y a ella me volveré a referir— se reciben quejas de los ciudadanos porque no entienden el lenguaje que se utiliza y piden que se lo expliquemos. También preguntan por qué el IBI sube tanto y qué hacen los ayuntamientos con el impuesto sobre bienes inmuebles. Quizás tengan ustedes mejores respuestas que nosotros, que observamos lo que dice la ley, pero las leyes las hacen ustedes, de modo que en esta materia habría que reflexionar sobre algunas cuestiones en relación con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Respecto a las telecomunicaciones, ¿qué nos dicen? Pues lo mismo que decimos nosotros —que en los pasillos hablamos de lo mismo—, que cambiar de compañía telefónica es una historia, que se necesita un gestor o un santo Job, porque es un trámite larguísimo y complejísimo.

Y se quejan mucho también de la complejidad de las facturas eléctricas —de eso nos quejamos todos—, porque es difícil entenderlas. El ciudadano quiere saber cuánto gasta exactamente por el enganche, y quiere saber qué son los diferentes conceptos, qué son las fotovoltaicas y dónde se reflejan las bombillas que dijeron que nos regalaban. También, seguramente, ustedes saben más que nosotros sobre esta materia.

En el año 2011 ha habido muchas reclamaciones por parte de las empresas porque los ayuntamientos no les pagaban. Sin embargo, las quejas en este sentido están disminuyendo a raíz del plan de pagos de los ayuntamientos, y creo que a lo largo del año 2012 veremos que descienden, porque los

ayuntamientos están haciendo frente —deben de estar haciéndolo— a las deudas contraídas con multitud de pequeñas y medianas empresas. Así que estas quejas están ya disminuyendo.

En el área de sanidad y de políticas sociales, que nos preocupa tanto a todos, se observa una falta de sintonía o de coordinación entre algunas comunidades autónomas cuando una persona se desplaza y recibe asistencia sanitaria. En este sentido, señor presidente, sería bueno que en esta Cámara, la Cámara de representación territorial, se propiciara la coordinación en determinadas materias y actuaciones y, desde luego, en materia de sanidad sería muy necesario porque hay multitud de quejas en este campo. No sé si el término exacto es coordinar —no quiero confundir la terminología—, pero al menos facilitar los desplazamientos y el que se reciba atención en los distintos puntos.

En el ámbito de las pensiones, hay personas que lamentan la subida de la edad de jubilación, o que el número de años que se utiliza para calcular la pensión sea ahora mayor que tiempo atrás. Recibimos quejas en este sentido y tratamos de explicar la situación de acuerdo con la legalidad vigente.

En materia de educación me parecen muy importantes las quejas de los padres y madres con niños de 0 a 3 años, en el sentido de que no disponen de las instalaciones necesarias para la educación infantil, y los centros privados o concertados son muy caros. Tienen razón y, además, muchos están en malas condiciones. Es lo que en Andalucía llamamos «caracolas», que se convierten en instalaciones perennes cuando deberían ser provisionales, para poco tiempo.

Además, en el ámbito de la educación superior hay complejidades y disfunciones tras la entrada en vigor del Plan Bolonia en cuanto a los requerimientos de másteres para profesores que imparten secundaria, etcétera, pero supongo que estas disminuirán a medida que el plan se vaya conociendo y las universidades lo desarrollen mejor.

No quiero olvidar una cuestión que sé que ha preocupado en esta Cámara —y supongo que sigue ocupando a senadoras y senadores—, que es la relacionada con los menores, con la situación de desamparo de los menores. Desde nuestro punto de vista, es importante que se armonicen los criterios de las comunidades autónomas a la hora de declarar cuándo un menor está en situación de riesgo o cuándo está en situación de desamparo, y que se transmita a la Fiscalía General del Estado. Es necesario que los criterios no sean muy diferentes de unas comunidades autónomas a otras, para que, de esa forma, se puedan seguir los pasos y la situación de ese menor que fue declarado hace años en situación de desamparo. Esto es importante porque, para nosotros, como supongo que también para esta Cámara, la situación de los menores requiere mucha atención.

En materia de medio ambiente, creo que no se presta la suficiente atención a los condicionantes medioambientales frente al desarrollo urbanístico. Ustedes pueden decir que ahora apenas hay desarrollo urbanístico; sin embargo, debemos hacer las cosas bien, y lo cierto es que no se han tenido en cuenta esas situaciones. Por ponerles un ejemplo les citaré El Algarrobico, en mi comunidad autónoma, en el que, desde luego, no se ha tenido en cuenta el impacto medioambiental porque, de otro modo, esa edificación no estaría a pocos metros de la playa, como tantas otras. Y eso es lo que nosotros denotamos. En planes urbanísticos iniciados, tras el comienzo de la crisis algunas edificaciones se han terminado y han sido vendidas u ocupadas, otras están desocupadas y otras están inacabadas. Pero el problema no es solo ese, el problema es que las personas que viven en esas edificaciones no tienen agua y que se les va la luz. Hemos mantenido varias reuniones con el presidente de la Federación de Municipios —quien colabora estrechamente con nosotros— y le hemos hecho llegar un escrito con una larga serie de recomendaciones que no voy a enunciar aquí. Pero es una situación verdaderamente muy dramática para muchas familias que se han ido a vivir a un lugar, que han pagado una vivienda y resulta que ha desaparecido el promotor, ha desaparecido todo el personal y se han quedado aislados en medio de la nada. Esta es la situación, y el señor presidente la conoce bien.

Nos hemos ocupado especialmente de las cuestiones relacionadas con la extranjería y la inmigración. Nos preocupa la situación de los aeropuertos. Cuando una persona es retenida en un aeropuerto y llama al Defensor a cualquier hora del día o de la noche, se presenta alguien, porque tenemos un equipo permanente dedicado a la vigilancia, a la presencia en fronteras, tanto en los aeropuertos como en los puertos y en cualquier lugar.

He visto al entrar al senador y presidente de la ciudad de Melilla, al que quiero agradecer las facilidades dadas al reducido equipo que allí estuvimos hace unos días —el adjunto al Defensor, señor Marugán, y yo misma— en una visita muy interesante que hicimos a la ciudad de Melilla. Hemos comprobado, fundamentalmente desde el punto de vista del Defensor —ya que la ciudad la he encontrado magnífica y muy cuidada. Como antigua alcaldesa, me fijo en esas cosas—, que la frontera no está en condiciones, y me ha dejado enormemente preocupada porque no es la frontera española, es la frontera de la Unión Europea, y las autoridades europeas tienen que saberlo. Ya me he puesto en contacto con el Ministerio de Asuntos Exteriores y le hemos remitido un informe comunicándole lo que hemos

visto. No me parece justo que las Fuerzas de Seguridad del Estado y los funcionarios de Melilla sean, en solitario, los encargados de esa frontera; me parece que aquello sobrepasa todos los esfuerzos que se puedan hacer.

Lo mismo sucede con el centro de estancia temporal de inmigrantes que visitamos, a donde se dirigen transeúntes cuya estancia es temporal. Ese centro tiene capacidad para 500 personas y había 900. Es absolutamente imposible que aquello esté en condiciones a pesar de los esfuerzos del personal que nos lo enseñó, quienes nos dieron una magnífica impresión como funcionarios, como vigilantes y como personas que tratan debidamente a los 900 inmigrantes de ese CETI. Pero esto no puede ser, y la Unión Europea tiene que apoyar y ayudar a las autoridades españolas en estas fronteras. Y creo que en Ceuta pasa algo muy parecido.

Desde el año 2009 recae en el Defensor el denominado Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, por convenio de Naciones Unidas, que quiso impulsar la prevención de la tortura y pidió a los distintos países de Naciones Unidas un organismo que se ocupara de ello. Nosotros somos este mecanismo de prevención. Nosotros no perseguimos estos delitos, que corresponden, si los hay, a la Fiscalía, pero somos el mecanismo que se ocupa de ello. Y este mecanismo ha elaborado un informe del año 2010 y otro del 2011, que también ponemos a disposición de sus señorías y que espero desarrollar en la Comisión Mixta Congreso-Senado lo antes posible. Lo que solicitamos en nuestra documentación es un tratamiento más cuidadoso en determinadas ocasiones ante personas detenidas en prisiones o en centros de internamiento de mediana o larga duración. Creo que el Ministerio del Interior está en condiciones de aceptarnos esas recomendaciones. Por ejemplo, se trata de que en los momentos en que se toma declaración con un policía delante y un letrado, los policías estén perfectamente identificables; es decir, que se pueda saber quién es el policía que está ahí, cuál es su número y, por tanto, se le pueda identificar. Este extremo ha sido aceptado recientemente por parte del Ministerio del Interior y nos alegramos de ello.

Recomendamos también que haya especialistas. Las visitas a las cárceles las realizamos con especialistas en medicina legal, medicina forense, psiquiatras y psicólogos, cuando creemos que eso es necesario. Se trata de un avance porque supone mayores garantías. Y pedimos que haya videocámaras que estén funcionando constantemente, sobre todo en los casos de personas incomunicadas. Pero, como decía al principio, en la parte relativa a este mecanismo de prevención nuestra actuación no es de persecución del delito, sino de prevención, de modo que se cuiden los derechos humanos de las personas detenidas en prisiones o en centros de internamiento de larga o media duración.

Cuando expuse esto en el Congreso, luego alguno de los intervinientes habló largo y tendido sobre posibles o presuntos delitos en algunas cárceles. Le dedicó mucho tiempo y escuché con mucha atención. Pero cuando hablamos de terrorismo, de delitos de terror, cuando hablamos de víctimas, nosotros desde luego no podemos olvidar a las víctimas del terrorismo, ni muchísimo menos. No las hemos olvidado, ni las olvidaron mis predecesores, y ahora hablaré de lo que hemos recomendado al Gobierno en materia de ayuda y apoyo a las víctimas del terrorismo.

Voy a hacer un breve comentario sobre el año 2012 porque no quiero alargarme mucho; si no, sus señorías seguramente se levantan y se van, y no me quiero quedar sola en la sala con el presidente, los vicepresidentes, los secretarios y los letrados. Ya he visto que eso ocurría en algunas ocasiones anteriores y voy a procurar que a mí no me suceda, claro está que fundamentalmente por la buena voluntad de sus señorías que están aquí sentados aguantando.

Pero, en fin, respecto al avance del 2012, que ya en parte me va a corresponder a mí, empezaremos con una página web transparente y en condiciones, dando esos datos de toda índole que creo que hoy tienen que saber los ciudadanos. Hemos bajado el presupuesto un 4,5% porque había gastos que no eran necesarios. Hay que tener menos coches, hay que hacer solo los viajes al extranjero que sean absolutamente imprescindibles, y van las personas o la persona en solitario, no van acompañantes. Tampoco hay dietas por viajes, ni otras cosas que sus señorías saben, y esto es bueno ante la opinión pública. Nosotros no tenemos inversiones, sino gastos de personal, que, en su mayoría, está altamente cualificado. Ahí sí tenemos unos gastos que figurarán en la página web. Sin embargo, gastos corrientes no vamos a tener porque los hemos eliminado.

Creo que en 2012 va a haber un aumento del número de quejas. Como dirían en mi pueblo, me lo presiento. Ya explicaré las razones, que ustedes comprenderán, y que quizá entienden antes de entrar en ellas. A lo largo de este año hemos hecho algo que a mí me parece que es una parte fundamental de la actuación del Defensor y que he mencionado antes. Se trata de las recomendaciones a las administraciones para que corrijan, eviten o hagan de nuevo algo que no han hecho o que han hecho mal, a nuestro juicio o a juicio de un ciudadano.

Este es el carácter positivo que puede hacer avanzar, aunque quizá no por nosotros mismos, pues son muchas las instituciones que pueden hacer que un país dé pasos hacia delante, que progrese, que mejore, que las condiciones de vida sean mejores y más acordes con las circunstancias. Pero esa instancia también debe ser el Defensor. ¿Cómo? A través de esas recomendaciones; recomendaciones que se basan en quejas, quejas que pueden ser de dos clases —y no lo digo desde el punto de vista del procedimiento, sino teórico—. Hay quejas inútiles, no útiles, como dicen algunos autores, quejas que no van a ninguna parte, porque son lamentos que no conducen a nada. Y hay otro tipo de quejas que son las que hacen avanzar, las que hacen progresar, las que ponen mecanismos en marcha, las que empujan a las administraciones, las que empujan a las Cámaras, las que empujan a las instituciones. Por eso, le doy la máxima importancia a estas recomendaciones.

En el año 2012 hemos hecho recomendaciones en materia de víctimas del terrorismo para ayudar y apoyar a las víctimas en el seguimiento de los procedimientos judiciales que les afectan. Para que sepan cuándo se celebra el juicio, para que sepan el cambio de situación penitenciaria de los autores de los delitos, para que no se encuentren con que el autor de un delito se va a instalar en su comunidad autónoma dentro de una semana y que sepan con tiempo que ha salido o que va a salir, etcétera.

Para nosotros, esta cuestión de las víctimas del terrorismo es verdaderamente importante y todo lo que podamos hacer por ayudar es poco, porque reparar el dolor es imposible, metafísicamente imposible. Por tanto, lo más que podemos hacer es facilitarles la vida, acompañarles y que no se sientan solas con su situación, con su drama, con sus vivencias, con el recuerdo de las personas que tuvieron y que ya no tienen.

En materia de asistencia sanitaria hemos hecho también varias recomendaciones al Ministerio de Sanidad. Estamos observando qué pasa con el tratamiento de los inmigrantes en situación no regular. Hemos oído lo que dijo ayer el Tribunal Constitucional, que ha levantado la suspensión cautelar que pesaba sobre una decisión del Gobierno vasco. Nosotros queremos que se garantice la asistencia sanitaria a todas las personas, también a las que están en situación no regular. Estaremos muy atentos para ver cómo se desarrolla este asunto.

A lo largo de estos meses de 2012 hay dos cuestiones en materia económica que nos han ocupado y sobre los que se ha trabajado mucho. La verdad es que cuando yo llegué ya estaban hechos los informes, los habían hecho mis predecesores.

Uno es en relación con las participaciones preferentes. No les voy a comentar los hechos porque ya saben ustedes el fraude que ha habido, no en todas pero en muchas de las participaciones preferentes. Han actuado de mala fe en determinadas cajas y entidades financieras. Pero, afortunadamente, ayer oí decir al ministro de Economía que se va a establecer un arbitraje entre las personas que han suscrito las participaciones preferentes y las cajas, fundamentalmente para que les sean devueltas al cien por cien en aquellos casos de mala fe, en los que se ha visto que las personas no tenían conocimiento del producto que estaban suscribiendo. Nosotros, desde luego, lo apoyamos y yo espero que todas las personas que las suscribieron sin suficiente conocimiento e información reciban ese cien por cien. Me gustaría que las Cámaras, que esta Cámara siguiera este asunto porque verdaderamente es grave y doloroso. Yo he visto, señor presidente, preferentes firmadas con el dedo; en Andalucía las he visto, firmadas con el dedo ante el banco. Ha habido mala fe, ocultación, fraude, y eso tenemos que perseguirlo y, además, corregirlo.

Otro de los informes importantes que hemos hecho es el relativo a la trata de los seres humanos en España, trata de seres humanos con objetivos de explotación sexual. Se trata de mujeres jóvenes que vienen de Centroeuropa, de América del Sur, del África subsahariana y que son objeto de explotación por parte de las redes. Entran de manera irregular y nada más llegar son acogidas por determinadas redes y tienen que pagar unas cantidades semanales; no tienen oficio, ni capacidad, nada más que ellas, su cuerpo y que sea lo que Dios quiera. Se ha elaborado un informe largo y extenso —y en su presentación hubo una representación de esta Cámara, miembros de la Comisión de Igualdad— con la Fiscalía General del Estado y con los cuerpos de seguridad para procurar, por un lado, atacar a esas redes y, por otro, ayudar a las víctimas. Son verdaderas víctimas que necesitan, primero, un tiempo de tranquilidad, de serenidad y de acogida y, luego, ayuda para emprender una nueva vida.

La realidad catastral ha sido otra de nuestras ocupaciones a lo largo del año 2012, y también presentaremos el informe. El catastro necesita una revisión, una mejora técnica y más medios de los que tiene porque son muchas las quejas que recibimos.

En fin, señorías, me queda una cuestión importante que tiene que ver también con materia económica. He de decirles cuál ha sido nuestra actuación —y no vamos a parar, vamos a insistir en ello— en la cuestión de los desahucios, los lanzamientos de personas que no pueden hacer frente a sus deudas hipotecarias. Hemos actuado con toda la capacidad posible. Nos hemos presentado ante el goberna-

del Banco de España. Lo hemos dicho en la comisión mixta y yo lo he puesto de manifiesto todas las veces que me ha sido posible. Hemos dado todos los datos y todas las recomendaciones. Me alegro de que el Gobierno aprobara un decreto para que se paralizaran por un tiempo esas expulsiones y de que ahora tramiten ustedes este proyecto de ley. A mi juicio, debería ser una ley duradera —por eso, hay que meditarla—, porque no podemos estar cambiando las leyes cada poco tiempo, y esta va a afectar a varias leyes.

Me gustaría que esa nueva legislación contemplara la situación de las familias que son deudoras de buena fe y que no pueden pagar. Tenemos que ser comprensivos y contemplar supuestos y circunstancias amplias y generosas para estas familias. Además, estos deberían afectar no solo al hogar sino también al local, si es su *modus vivendi*, si es el local de su negocio o empresa. Y que tuviéramos en cuenta también que los intereses de los bancos devoran las pobres economías de estas familias. Porque una familia deudora que tiene un interés de demora de un 3%, en tres meses tiene ya un 33%, y eso hace que las situaciones sean inviables y que no tengan salida, lo que lleva a la desesperación que, a su vez, sabemos muy bien adónde puede llevar a las personas. Nosotros vamos a mantenernos vigilantes y vamos a actuar en esta materia. Haremos un segundo informe, en este caso más breve que el anterior, que presentaremos a la Cámara y al gobernador del Banco de España.

Señor presidente, termino ya. Como decía, las quejas vienen de la antigüedad. Esta madrugada pensaba que las quejas vienen del teatro clásico, de la función, de los coros. Algún filólogo clásico o latinista podría corregirme quizá, pero yo creo que en los coros de la antigüedad, en el teatro clásico están las raíces de nuestras quejas, lo que Robert Hughes llama la cultura de la queja, una cultura que se ha extendido. Esta cultura de la queja puede no dar resultados por inútil, por exagerada, por desmesurada, o puede, como decía, hacer avanzar, hacer recapacitar, y en esa línea es en la que nosotros debemos conducirnos. Hay mucha documentación y mucha historia sobre las quejas. Hay un libro reciente de 2012 de un inglés llamado Julian Baggini que también medita sobre la evolución de la cultura de la queja, algo que también hemos visto en la filosofía europea, que la culpa siempre es de otros, y que explica estupendamente Sartre. O como dice como dijo el doctor en Filosofía Javier Gomá en su último ensayo: Yo no he sido, la culpa no es mía. Pero nosotros no estamos en esa tesis, estamos en la tesis de la responsabilidad y de conseguir que, a partir de las quejas, hagamos avanzar a la sociedad, la hagamos progresar.

Gracias, señor presidente. Quedo a disposición de sus señorías, no ya en el Pleno, porque no es aquí donde corresponde hacerlo, pero sí en la comisión. (*Aplausos.*)

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, señora defensora del pueblo.
Pasamos al turno de portavoces.
Por el Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra el senador Iglesias.

El señor IGLESIAS FERNÁNDEZ: Gracias, señor presidente.

Agradezco a la señora defensora del pueblo la presentación de este informe y el esfuerzo que supone, además, el hacerse eco y responsable de una gestión que la precedió.

Siguiendo el esquema con el que ella ha desarrollado su intervención, pero de forma inversa, es decir, empezando por el final, coincido con la señora defensora del pueblo en la necesidad de no quedarse en la queja como expresión del lamento, sino en convertirla en fundamento del cambio y de la transformación social de todas aquellas realidades dolorosas e injustas que la motivan. Por eso discrepo con ella en la reivindicación de su raíz en los coros de la tragedia griega. Los coros de la tragedia griega se quedaban en la queja, eran los protagonistas de la tragedia los que cambiaban, los que transformaban. En todo caso, busquemos más las raíces en la lucha, en la de Espartaco, en la que tiene como objetivo el cambio y la transformación social a la hora de dar continuidad y dar utilidad a esas quejas que llegan a la defensora del pueblo: la reivindicación. Las quejas son reivindicación, reivindicación de respuesta por parte de las administraciones públicas a los problemas que viven los ciudadanos en muchas ocasiones —y esas son además las que dan razón de ser a la institución del Defensor del Pueblo— como consecuencia de la acción de las administraciones.

Señora defensora del pueblo, creo, como usted, que es imprescindible que una realidad dramática, la de los desahucios, dé lugar a la transformación del marco normativo, y espero que cuando esta Cámara, tras el Congreso, debata el proyecto de ley, vaya más allá de los planteamientos del Gobierno de la nación. La respuesta a los desahucios no es solo la respuesta a un problema que se ha visto agravado como consecuencia de la crisis, sino que tiene que ser también la respuesta a un marco regulador desfasado en el tiempo, que coloca en una situación de privilegio injustificado a las entidades financie-

ras frente a quienes han solicitado y han obtenido un crédito con garantía hipotecaria. Reformemos y modernicemos nuestra legislación en esta materia homologándola con la del resto de los países de nuestro entorno, y desde luego una reivindicación básica, como es la de la dación en pago, tiene que tener encaje en esa reforma legislativa.

La señora defensora del pueblo hablaba de las participaciones preferentes y se felicitaba porque el Gobierno pusiera en marcha un mecanismo de arbitraje. En mi opinión este mecanismo es insuficiente. Voy a utilizar los términos literales que ha manejado la defensora: mala fe, ocultación, fraude. Estamos, por tanto, ante víctimas de la mala fe, de la ocultación y del fraude de las instituciones financieras, no de la mala praxis de determinado director de una oficina bancaria, sino de estrategias impuestas por los máximos responsables de las entidades financieras, exigiendo a quienes estaban por debajo de la estructura bancaria que consiguieran resultados y primando esos resultados, además, con remuneraciones, con bonus, a lo largo de toda la cadena de la estructura financiera. Cuando hay víctimas no cabe el arbitraje, cuando hay víctimas no cabe la neutralidad, cuando hay víctimas las administraciones deben dar una respuesta que propicie la reposición y la reparación a esas víctimas.

Coincido con la señora defensora del pueblo en que las medidas en materia sanitaria que se han tomado para excluir a los inmigrantes en situación no regular no son aceptables y que, por lo tanto, deben ser revertidas.

Decía la señora defensora del pueblo que augura que va a haber un aumento del número de quejas. Yo puedo augurar que la señora defensora del pueblo a estas alturas, en diciembre de 2012, seguro que ya sabe, que tiene conocimiento exacto de que se ha producido a lo largo del año 2012 un incremento notable de las quejas, que seguramente van a ir en gran parte en la misma dirección que fueron a lo largo de 2011, pero agravadas porque las medidas que se han adoptado, las políticas que se han desarrollado y que afectan a estos mismos ámbitos que fueron motivo de queja en 2011, sin ninguna duda han contribuido a empeorar las situaciones que esas quejas denunciaban. Voy a enumerar algunas a las que se refería la señora defensora del pueblo en la presentación de su informe. Estoy seguro de que a lo largo de 2012 la institución ha recibido un número mayor de solicitudes de recursos de inconstitucionalidad contra muchas de las normas aprobadas por las Cámaras a impulso del Gobierno, incluso de normas aprobadas por el propio Gobierno; recursos de inconstitucionalidad que pueden ser amparados desde la institución, aunque haya otras instituciones del Estado que estén legitimadas para plantearlo: las comunidades autónomas y también, en materia de ámbito local, los ayuntamientos, tras la última reforma al respecto. Sería bueno que la institución Defensor del Pueblo diera cobertura a estas demandas de los ciudadanos.

En materia de justicia, los retrasos a lo largo de 2012 se habrán ido incrementando, puesto que el problema básico, que es la planta judicial, no ha sufrido modificación, no se ha incrementado el número de jueces y de magistrados y, por lo tanto, seguramente, a lo largo de 2012, habrán aumentado esos retrasos. Y estoy convencido de que las tasas judiciales van a dar lugar a un número importante de quejas.

Factura eléctrica. Las últimas subidas en esta materia y las reformas legislativas que acabamos de aprobar el pasado jueves van a dar lugar a nuevas quejas.

Reforma de las pensiones. No tengo ninguna duda de que el que no se haya producido la actualización de las pensiones para el próximo ejercicio va a dar lugar también a quejas.

Y, en materia sanitaria, los conflictos y los recortes que estamos viviendo van a convocar a ciudadanos y ciudadanas a dirigirse a la institución Defensor del Pueblo.

El presupuesto que se acaba de aprobar en la Cámara para 2013, que recorta en plazas en educación infantil de 0 a 3, no es la respuesta a esas quejas que a lo largo de 2011 recibió la institución Defensor del Pueblo.

Voy terminando. Prevención de la tortura. Me parece muy bien que la defensora del pueblo se comprometa con ello, pero los recientes indultos a miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado condenados por tortura no son una respuesta adecuada al problema. Exigía la defensora del pueblo garantías al Ministerio del Interior de una perfecta identificación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. Cúmplase la ley, cúmplase esa exigencia de la defensora del pueblo en los interrogatorios, en el período de detención, pero también en las acciones en la calle, y en las acciones en la calle, saben sus señorías, que esa identificación no está garantizada. Hay pruebas gráficas y documentales —todas las que se quieran— al respecto. Y eso, por más que la defensora del pueblo se congratulara de que confiaba en que en el Ministerio del Interior iba a haber una respuesta adecuada, pues la respuesta que conocemos hasta este momento es una iniciativa para reducir la posibilidad de reproducción en las redes de material gráfico en el que se reflejan esas actuaciones policia-

les. Por lo tanto, mayor dificultad de identificación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado que participan en esas acciones.

Muchísimas gracias.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senador Iglesias.
Senador Martínez Oblanca, tiene la palabra.

El señor MARTÍNEZ OBLANCA: Muchas gracias, señor presidente.

Simplemente quiero agradecer a doña Soledad Becerril, antigua compañera en esta Cámara, su informe y desearle el mayor éxito.

A nosotros nos gustaría que la institución del Defensor del Pueblo fuese reconocida más aún por los españoles.

En España hay una curiosa epidemia de defensores del pueblo, porque, a la que representa esta mañana doña Soledad Becerril, hay que añadir las que se derivan de las comunidades autónomas, en unos tiempos en que los ciudadanos, y la propia lógica y el propio sentido común, demandan más contención de gastos y que no se multipliquen los organismos. En todo caso, nosotros ponemos nuestra total confianza en la defensora de pueblo.

Tenemos un recuerdo para sus predecesores, doña María Luisa Cava de Llano y don Enrique Múgica, y le deseamos el éxito y el ánimo en su labor, tan importante para todos los españoles.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE: Gracias, senador Martínez Oblanca.
¿Alguna intervención más del Grupo Mixto? (*Denegaciones.*)
Por el Grupo Parlamentario Vasco, tiene la palabra el senador Cazalis.

El señor CAZALIS EIGUREN: *Egun on maiburu jauna. Egun on senatori jaun andreok.*

Desde el escaño. Señor Oblanca, estoy encantado de estar enfermo de esa epidemia que usted dice; porque, si alguna virtud tienen los Defensores del Pueblo, es la de estar cerca del pueblo al que tiene que defender. Creo que es importante que existan. Por lo menos, así lo reivindico para Navarra y para la Comunidad Autónoma del País Vasco, en la que casi casi hemos perdido al Defensor del Pueblo, precisamente por aplicar criterios de austeridad o de recorte. Menos mal que no salió el proyecto hacia delante.

Señor presidente, antes de nada quiero darle las gracias a la señora Becerril por su comparecencia, y casi felicitarle, porque estamos en diciembre viendo el informe del 2011. El año pasado vimos, si no recuerdo mal, el de 2009 y, desde luego, el de 2010 casi quince meses después. Por tanto, mi primera reivindicación ante la señora Becerril, que yo creo que lo puede hacer —y, es más, creo que es su intención—: que el siguiente informe de la defensora del pueblo se viera en el primer trimestre del año que viene, lo que nos facilitaría mucho no estar hablando de historia sino de hechos más o menos recientes. Por lo demás, no quiero entrar a valorar el informe porque también es de la señora Cava de Llano, la anterior defensora del pueblo.

Me gustaría, no obstante, comentar algunas de las recomendaciones e informes de 2012 a los que la señora Becerril ha aludido ahora, y también en la comisión mixta. No voy a entrar en detalles; en la comisión hablamos ya de ello; hablamos de la tortura, hablamos de la recomendación sobre víctimas del terrorismo, etcétera. Creo que esto deberemos tratarlo cuando en el primer trimestre de 2013 —espero— hablemos del informe del 2012.

Me gustaría pedirle a la señora Becerril que en el próximo informe incluyera algunas otras cosas. Ella recoge quejas, hace recomendaciones y las traslada a quien corresponda, y a mí me gustaría saber, en el próximo informe, cuáles son las quejas y, sobre todo, cuál ha sido la respuesta de las instituciones a las que han ido dirigidas; tanto eso como los informes y las recomendaciones que ha hecho.

Otra cosa que echo en falta en este informe es la pormenorización de las relaciones con esos los defensores del pueblo de otras comunidades autónomas.

En principio, nada más. En el 2012 deberíamos hablar de 2012, porque hablar del 2011 no tiene mucho sentido. Eso sí, hablemos del 2012 en las fechas en que los hechos estén todavía vigentes. Se van a producir muchos cambios y, evidentemente, la defensora del pueblo recibirá más quejas, y habrá que estructurarlas; no se pueden despachar diciendo: hemos tenido más quejas. No; vamos a ver cuántas son, vamos a ver exactamente cómo se comparan con las de otros años y cómo van evolucionan-

do, pero con datos que estén incluidos en el informe del 2012, que veremos durante el primer trimestre del 2013.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senador Cazalis.

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

El señor BOYA ALÓS: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo y miembros del equipo que hoy la acompañan, ya tuvimos ocasión el día 6 de noviembre de debatir sobre este informe en comisión. Lo hicimos ampliamente, y tras una intervención de la señora Becerril parecida en sus términos a la de hoy, que contó, como la de esta sesión, creo, con el asentimiento de la mayoría de los diputados y senadores de la comisión. Ayer, además, tuvimos la oportunidad de visitara en la sede de la institución, y se lo quiero agradecer desde la tribuna. Pudimos acercarnos un poquito más a su metodología de trabajo, a los problemas que tiene sobre la mesa, y pudimos además apreciar una perspectiva real del reflejo de este país, de lo que está sucediendo, a través de la queja de los ciudadanos. Fue, en fin, una reunión cordial y muy interesante, que les agradezco en nombre de mi grupo.

Me va a permitir —el señor Cazalis ya lo argumentaba— que no entre en el debate sobre el informe de 2011. Creo que aportaría poco de nuevo, 2011 ya ha pasado. Así que voy a hacer algunas reflexiones sobre cómo afrontar los tiempos tan duros que vienen, y que usted ya anticipaba. Evidentemente, la defensora del pueblo recibirá más quejas, es ya una realidad. El escenario ciertamente no es bueno —usted lo ha dicho—, y podemos afirmar sin riesgo a equivocarnos que la situación está empeorando. La degradación de los servicios públicos y de las condiciones de vida de nuestros conciudadanos nos conduce indudablemente hacia una sociedad que será más injusta; todos aquellos logros en justicia social e igualdad de oportunidades se están alejando rápidamente de nuestro imaginario, y parece que también de nuestros valores y principios.

Su informe y sus valoraciones, que he leído con mucha atención —no podría ser de otra manera—, me han planteado la pregunta de qué futuro nos espera. El informe pone de relieve algunos de los problemas graves de nuestro país en 2011, y sabemos que 2011 va a quedar muy lejos en comparación con la situación real de estos momentos, con los problemas que aquejan a los colectivos más afectados por la crisis. He deducido que indica una ruta hacia el desahucio social que estamos viviendo ya. Desahucio social —ya lo comentamos en la comisión— ante una lista de dependientes sin atender que supera los 150 000 en 2011, con recursos que siguen descendiendo de forma trágica. O frente a la discapacidad, un ámbito en el que se está produciendo una situación alarmante, y muchas organizaciones sociales han advertido de que corremos el riesgo de un auténtico colapso; hay casos muy concretos y dolorosos, como el de una señora que está encadenada a la Generalitat valenciana esperando, supongo, el cobro de algún recurso público que no le llega; situaciones desesperadas. Estamos viviendo reducciones presupuestarias realmente agresivas, como la supresión de programas consolidados durante mucho tiempo; estamos viviendo retrasos e impagos generalizados al mundo asociativo por los servicios que presta por delegación de las administraciones; y están desapareciendo entidades que desempeñaban el rol de atender a las personas más necesitadas, por falta de financiación. Estamos viviendo recortes genéricos en el ámbito de la sanidad, del empleo, de la autonomía personal, de la atención a la dependencia, sectores que, en definitiva, se acercan cada vez más a una situación de enorme precariedad. Estudios diversos fotografían una situación que da auténtico pavor. Saben ustedes que el porcentaje de hogares españoles que sufren pobreza severa es del 22%, mientras que el 25% se sitúa en el umbral de la pobreza, en situación de riesgo. Y hay otro dato que debe preocuparnos y hacernos reflexionar en el debate de hoy: el nuestro es uno de los países europeos con mayor tasa de pobreza, solo le superan Rumania, Letonia y Grecia; además, es el país donde más están aumentando las desigualdades sociales.

Hay que hablar también de la situación de la infancia, usted ha mencionado algunos aspectos concretos. En este momento, más de dos millones de niños viven en España por debajo del umbral de la pobreza. Los niños son los más vulnerables a sufrir las consecuencias de la crisis económica. Quiero alertar del problema que tenemos en nuestro país sobre los derechos de la infancia. Lo pongo de relieve porque me parece interesante hablar con cierta perspectiva de futuro.

Este debate no es de confrontación política; no lo fue en el ejercicio pasado ni tiene que serlo en este. Todos estamos absolutamente convencidos de que hemos de hacer esfuerzos por vivir en un país justo, que tenga capacidad de dar dignidad a las personas que viven en él. Pero es cierto, y no puedo evitar mencionarlo: vivimos un momento en que la ortodoxia económica que aplica el partido

del Gobierno nos está llevando a reducciones presupuestarias, como la de la política educativa —del 14%— o la de la sanidad y los servicios sociales, del 22%. Podría seguir, pero no voy a hacerlo porque no es necesario; acabamos de debatir los presupuestos y todos somos conscientes de los recortes que hay en materias clave para este debate. Y el resultado final es que en este momento, hoy, hay más pobres y que son más pobres que el año pasado. Esto, dicho así, puede sonar simplemente coloquial, pero es la auténtica realidad. Y lo que es peor: tenemos menos recursos y menos instrumentos para abordar esta situación.

Señora defensora del pueblo, este país necesita un pacto para conciliar todos los esfuerzos de las instituciones, de las fuerzas políticas, contra la pobreza. Y en la mediación a favor de un pacto de este estilo su institución tiene cosas que decir. Ustedes deberían proponer —yo lo estoy haciendo aquí, modestamente— un pacto contra la pobreza; un pacto de carácter nacional que sea capaz de poner lo mejor de nuestras instituciones, lo mejor de nuestra sociedad, para luchar contra una lacra que va a generar muchos problemas en el futuro y que no se va a superar fácilmente. Hay gente que piensa que, cuando superemos la crisis, las personas que han descendido del tren, que se han quedado en el andén, en la cuneta, darán un paso adelante con la misma facilidad con la que cayeron, pero eso no sucederá: la pobreza tiende a cronificarse, representa un lastre para cualquier sociedad y superarla requiere décadas; costará generaciones recuperarse de una situación social así. Este debería ser, pues, un objetivo para 2012. Deberíamos hacer todo lo posible por construir, en el marco de la realidad difícil que vivimos, un acuerdo estratégico para superar esta situación.

Usted ha hecho referencia a una serie de cuestiones, en las que no entraré para no alargar mi exposición; estoy absolutamente de acuerdo. Solo añadiré que, en el ámbito de la Justicia, nos vamos a encontrar con el problema de las tasas como una pared para que la justicia sea universal, y tendrán que tomar buena nota de ello.

No hemos hablado —en la comisión sí lo hicimos— de la seguridad pública, del uso o abuso de la fuerza pública, que ha entrado en conflicto —lo hemos podido escuchar en algunos debates— con el derecho a la manifestación; del uso que el Gobierno hace de la fuerza pública que, desde mi perspectiva, ha sido abusivo en algunas ocasiones. Será un tema, y ustedes lo plantearon ayer en la reunión, sobre el que podremos debatir en el informe de 2012.

Ha hablado usted también de sanidad. Absolutamente de acuerdo en cuanto a los inmigrantes, en cuanto a la inequidad; también en cuanto a los copagos y repagos, que será una cuestión que se verá en el próximo informe y que tendremos que abordar, la de las listas de espera ya es una realidad. Me sumo también a lo que ha dicho el senador Cazalis de los defensores, el síndic de greuges de Cataluña, en mi caso. La cooperación es importante; es importante en este momento especialmente, porque su trabajo va a aumentar, estoy seguro, y no tendría sentido que nos planteáramos prescindir de los defensores, del síndic de greuges, de aquellas personas que trabajan de cerca en una cuestión tan importante como atender a aquellos ciudadanos que han perdido todas las esperanzas, a los que únicamente les queda la institución del Defensor del Pueblo del Síndic de Greuges, para hacer frente a sus problemáticas y a las cuestiones que reclaman ante la administración.

Ha hablado de bancos; absolutamente de acuerdo —ya se ha dicho también—, no voy a insistir en el tema.

Quiero felicitarla, ya se lo dije en la sesión de la comisión, el 6 de noviembre: lo que está sucediendo, el incumplimiento de las administraciones de algunas recomendaciones y requerimientos o la falta de respuesta no son de recibo; de modo que llevarlo ante el fiscal me parece una idea excelente.

Acabo, señora Becerril, diciéndole a usted y a las personas que la acompañan, a sus colaboradores, que ha sido muy interesante este baño de realidad. Es un buen momento para reflexionar sobre estas cuestiones. En esta Cámara lo hacemos de forma habitual, pero, dada la situación, no sé si lo hacemos lo suficiente. No sé si somos suficientemente sensibles —este es un planteamiento absolutamente personal— ante la situación social que vivimos. Si hace unos años nos hubieran enseñado una fotografía de lo que sucede ahora seguramente ninguno de nosotros lo hubiera podido creer. Sin embargo, la normalidad con que asumimos lo que sucede a mí, personalmente, me sorprende. Creo que es bueno que nos preguntemos si somos suficientemente sensibles al dolor que nuestra sociedad en su conjunto.

Ustedes tienen la capacidad de ponerle rostro a la queja; ayer lo decíamos y yo lo había escrito también, pero me parece una formulación muy buena; es una cosa que no podemos hacer aquí. Es algo muy importante; dan ustedes esperanza a aquellos que ya la han perdido; personas que recurren a la última instancia en que encontrar la satisfacción del reconocimiento de su razón y de su verdad; ciertamente, solo puede hacerlo su institución. De modo que insisto en la crítica a la situación que vivimos, pero también quiero ofrecerle nuestra mano tendida, nuestra complicidad con su trabajo que en este momento es muy importante. Insisto igualmente en su necesaria mediación para alcanzar un pac-

to nacional contra la pobreza. Abraham Lincoln dijo que la mejor justicia no siempre es la mejor política. Podemos estar de acuerdo con esta afirmación, pero creo sinceramente que hoy en España, sin una buena política, la justicia está indudablemente mucho más lejos de aquellos que más lo necesitan. Muchas gracias. Buenos días. (*Aplausos.*)

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senador Boya.

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

El señor BAGUÉ ROURA: Buenos días, señor presidente.

Nuestro grupo parlamentario da la bienvenida a esta Cámara a la señora Becerril que, junto con el Congreso de los Diputados, ha formado parte destacada de la vida política de la defensora del pueblo. Su capacidad personal y su trayectoria de servicio público la avalan sobradamente como defensora del pueblo, además del excelente perfil profesional de sus adjuntos. Le deseamos suerte y acierto en su tarea.

En primer lugar, tenemos que destacar el notable retraso con que se da cuenta en esta Cámara del informe de la gestión del año 2011. Sin ninguna duda, el retraso viene motivado por razones ajenas a nuestra voluntad. Podríamos dar cuenta ya prácticamente del informe de gestión del Defensor del Pueblo de los años 2011 y 2012, ambos a la vez. El titular de la defensoría del pueblo era otra persona, por cuyo motivo las críticas se deben referir necesariamente al período objeto de análisis, es decir al ejercicio de 2011.

Estamos ante un informe —el de 2011—, entrando ya en materia, que contiene en conjunto más de 24 000 quejas, de las cuales se han admitido y tramitado 10.000. Nuestra opción política siempre ha preconizado la necesidad de que el perfil del defensor del pueblo fuese lo más independiente y ecuánime posible; libre de prejuicios ideológicos y de partido a la hora de desempeñar el cargo. No estamos presumiendo que sus actuaciones vayan a carecer de la necesaria neutralidad, pero sí creemos que la actuación de los dos últimos defensores del pueblo no ha sido moderada, ni ecuánime, ni ha intentado buscar la objetividad; más bien ha parecido a menudo que ejercían funciones complementarias de las del Poder Ejecutivo, cuando desde un punto de vista constitucional la figura del Defensor del Pueblo se estableció en equilibrada contraposición al Poder Ejecutivo y como contribución al reequilibrio entre los poderes constituidos. Por ejemplo, no compartimos en absoluto el criterio por el que el defensor del pueblo presentó en su día recurso contra el Estatut de Autonomía de Cataluña ante el Tribunal Constitucional. Paradójicamente, estatutos de autonomía cuyo articulado es idéntico al del catalán no fueron recurridos; curiosidades o criterios de politización, a nuestro entender.

Cuestiones recurrentes que nos gustaría comentar y plantear. No existe en España —ya lo han comentado varios portavoces que me han precedido en el uso de la palabra— una única figura de Defensor del Pueblo; existen múltiples figuras que en, distintas comunidades, ejercen funciones semejantes: el Síndic de Greuges en Cataluña, el Ararteko en Euskadi, el Justicia de Aragón y otras figuras similares. Habría que buscar —llevamos varios años diciéndolo— alguna fórmula de articulación del ejercicio de las respectivas competencias sobre una base territorial. No es pertinente, a nuestro entender, que ciudadanos vascos, catalanes, aragoneses o de cualquier otra región acudan a usted, a la defensora del pueblo, y no acudan al correspondiente defensor de su comunidad autónoma. También resulta paradójico que existan personas que recurran al defensor autonómico sin estar, por ejemplo, censados o empadronados en dicha comunidad, una disfunción clara. La Ley Orgánica del Defensor del Pueblo no define adecuadamente, a nuestro entender, los mecanismos de coordinación de funciones. No somos coherentes en la articulación de la gestión de las funciones, sobre la base de la realidad del carácter compuesto y plurinacional del Estado español. Parece razonable que, para aquellas cuestiones que fuesen por su naturaleza supracomunitarias o desbordasen el ámbito territorial estricto de una comunidad autónoma, acudan a usted, a la defensora del pueblo.

En relación con la demora en el acceso a los tribunales de justicia, al mal funcionamiento de la Administración de Justicia, esperamos que usted recurra ante el Tribunal Constitucional la Ley de tasas que acaba de publicar el Gobierno, porque entendemos que es necesario hacerlo. La Ley de tasas debe ser recurrida, tiene muchos problemas: se pervierte el concepto mismo de tasa, que no puede ser usada como modo de financiación del servicio de justicia gratuita. Estamos hablando de uno de los derechos fundamentales, cuyo contenido conoce usted perfectamente. El artículo 24 de la Constitución prevé el derecho a la tutela judicial efectiva, que se vería afectado, desde nuestro punto de vista, por las contraprestaciones económicas exigidas, que pueden llegar a causar un impedimento del acce-

so al amparo de los órganos judiciales para muchos ciudadanos por razones de carácter meramente económico. Si ya había muchas quejas en el ámbito de la justicia en el ejercicio de 2011 —como ha comentado usted hace un minuto—, no es difícil prever que van a aumentar de manera notable estas quejas.

Violencia de género. Es una cuestión sobre la que tenemos una gran preocupación. Le pedimos la máxima contundencia y rotundidad a la hora de proponer actuaciones a todas las administraciones a las que crea que puede resultar necesario dirigirse. Las estadísticas nos señalan cifras dramáticas; cifras como que un tercio de las muertes por violencia contra mujeres corresponde al asesinato de estas por su pareja, es decir a violencia de género. Le pedimos, le imploramos, actuaciones inmediatas en este campo.

Celebramos las medidas de transparencia que nos ha anunciado y que ha iniciado en la institución, y coincidimos con ellas. En el camino de la transparencia y de la austeridad siempre vamos a coincidir y siempre va a contar con el apoyo de nuestro grupo.

Por otra parte, consideramos como mínimo curioso el dato según el cual, en el caso de Cataluña, el aumento de las actuaciones de oficio del Defensor del Pueblo llega al 8,58%. Parece contradictorio que, frente a un aumento tan destacado, se siga considerando innecesaria la articulación de un convenio con el Síndic de Greuges que, a nuestro entender, podría resolver asuntos y podría resultar beneficioso para ambas instituciones.

Tema lingüístico. El informe de gestión de 2011 enumera unos veinte casos —más de la mitad en Cataluña—, y señala que la mayoría de ellos carecen de documentación. Parece, por tanto, un tema de índole menor. Sin embargo, posteriormente —creemos que paradójicamente— se dedican ocho páginas enteras a analizar esta cuestión. A eso nos referíamos cuando hablábamos de prejuicios o de actitudes poco neutrales o poco ecuanímenes. Lamentablemente, un ambiente mediático y ambiental tergiversador y distorsionador puede provocar situaciones como la descrita, que no llevan a ninguna parte.

Tema de las banderas. Primero, se anuncia que no es competencia del Defensor del Pueblo, y después —parecido al tema lingüístico— se dedican diez páginas a comentar el asunto. Todos los edificios oficiales civiles están obligados a tener la bandera de las comunidades autónomas junto con la bandera española. En el vigente Estatut d'Autonomia de Catalunya —recordemos que es una ley orgánica plenamente vigente— se señala, de una manera clara, que todos los edificios oficiales deben tener la bandera catalana en un lugar bien visible. Asimismo, la bandera del Estado debe exhibirse también en dichos edificios. Ambas banderas, con la ley en la mano, deben estar presentes en todos los edificios públicos. Pero nuestro grupo quiere reclamar atención también para las distintas banderas autonómicas —aparte de para la española—; gozan de amparo legal y pedimos que se estudien los problemas que puedan ocurrir.

Nos preocupa la aplicación de la ley a la carta. Por ejemplo, tenemos una sentencia clarísima relativamente reciente del Tribunal Constitucional sobre el 0,7% del IRPF, comentada ya por el diputado Campuzano, de nuestro grupo parlamentario, en el Congreso de los Diputados. De manera contundente el Constitucional sentencia que este 0,7% del IRPF debe ir a las comunidades autónomas. Pues bien, como no interesa a no sé quien —suponemos que al Gobierno—, no se aplica. Y no pasa nada. En definitiva, no es de aplicación esta sentencia constitucional. Y es precisamente por la constatación reiterada de situaciones como la que hemos descrito que nuestro grupo cree imprescindible que la actuación en el ejercicio del cargo del titular del Defensor del Pueblo sea sin ideología, evitando arbitrariedades, sin una doble vara de medir, sin prejuicios ni fijaciones obsesivas. Según nuestro criterio, la moderación, la ecuanimidad, la búsqueda de la centralidad y el equilibrio son las mejores virtudes que deben acompañar el comportamiento y la actuación del titular del Defensor del Pueblo.

Gracias, señorías, por su atención. Gracias, señora defensora, adjuntos y todo el equipo. Gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senador Bagué.
Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el senador Burgos.

El señor BURGOS GARCÍA: Señor presidente, señorías, señora defensora del pueblo, adjuntos y demás personal que la acompañan, en primer lugar, y en nombre del Grupo Parlamentario Socialista, quiero agradecerles su presencia por primera vez en esta Cámara para presentarnos el informe de 2011.

Los socialistas, como firmes defensores de lo público, valoramos enormemente la trascendencia de su labor y el valor de los informes anuales de la institución que usted personifica, con cuya profesionalidad y minuciosidad se permite obtener una rigurosa instantánea del presente y de la realidad

que viven los españoles, pero también de los caminos hacia donde discurre nuestro futuro como ciudadanos.

En este sentido, cabe destacar cómo muchas de las demandas individuales y colectivas que se presentaron en 2011 ya reflejaron los efectos de la crisis económica, aunque da la impresión de que seguirán creciendo de manera exponencial a lo largo de 2012, en la misma medida en que los problemas de la ciudadanía son cada vez mayores y la respuesta de la administración es cada vez menor. Como indican los presupuestos de estos dos años, los objetivos de austeridad y de reducción del déficit público se imponen por encima de cualquier otra consideración.

Partiendo de esta realidad, los Presupuestos Generales del Estado para el año 2013, y las reformas legislativas de este año vía real decreto, nos anuncian una nueva situación: el incremento de las quejas, que tendremos la oportunidad de debatir en el futuro, porque la mezcla explosiva de recortes presupuestarios, recortes de derechos, la puesta en venta de muchos servicios públicos y nuevas tasas, sin duda harán que esta institución del Defensor del Pueblo adquiera un protagonismo mayor. Como ya sospechábamos por los recortes de las políticas sociales aplicadas por el Partido Popular en las comunidades autónomas donde gobernaban, la llegada del señor Rajoy al Gobierno de España, con su política de recortes a escala nacional, incrementará, repito, el número de quejas al Defensor del Pueblo.

Los portavoces que me han precedido en el uso de la palabra ya han desmenuzado con precisión el informe presentado por la defensora del pueblo. Por ello, me van a permitir que dedique este turno a detenerme en un asunto que me preocupa como alcalde de un pequeño pueblo de la provincia de Ávila, recogiendo el malestar de muchos alcaldes y ciudadanos de mi provincia, que no es otro que el trato recibido por las entidades de crédito que operan en la ciudad y en la provincia de Ávila, por la que soy senador desde 2004, porque si alguien está sufriendo de una forma más directa y negativa las consecuencias de la reforma del sistema financiero es el ciudadano que reside en el medio rural, que cada vez observa con mayor intranquilidad el cambio radical que dicha reforma ha traído consigo en las relaciones, más o menos cordiales, que hasta ahora mantenía con las instituciones de ahorro. Los ciudadanos de a pie perciben que bancos y cajas han dejado de lado los intereses sociales que venían defendiendo, para volcarse en cuestiones macroeconómicas que no alcanzan a comprender.

Y qué decir del trato que reciben las pequeñas y medianas empresas de estas entidades que en la mayoría de los casos eran con las únicas que trabajaban y que ahora no atienden sus necesidades, a pesar de que una gran mayoría nunca dejaron de cumplir sus compromisos crediticios.

En opinión del Grupo Parlamentario Socialista esta situación agrava las desigualdades del medio rural con respecto al urbano y, lo que es peor, puede derivar en un aumento de la despoblación ante el déficit de servicios que se prestan y, en consecuencia, ante el descenso de calidad de vida.

Tampoco debemos olvidar en toda esta situación el proceso de desnaturalización y desprestigio social que han sufrido las cajas y su originaria razón social, posiblemente el punto más débil de la estructura bancaria financiera del Estado, en parte por haberse dedicado a competir y a jugar en mercados inmobiliarios, a veces de forma temeraria y, otras veces, bajo premisas que rozan el delito.

El corazón puesto en el mercado de los inmuebles fue durante años el punto fuerte de las cajas —ahora su ruina— favoreciendo, en contra de su filosofía originaria, los intereses del sistema bancario especulador, sin olvidar la responsabilidad de todos aquellos que en el proceso de profesionalización de los cargos directivos de las cajas solo buscaron favorecerse y favorecer a quienes los habían colocado.

En este proceso especulador experimentado por todo nuestro sistema bancario, por cajas y bancos, ocupa un papel capital en las preocupaciones de muchos españoles el asunto de las preferentes. Las participaciones preferentes son un producto financiero complejo, que aúna características de la renta fija y de las acciones. Su principal característica, la que ha generado la mayor controversia, es su carácter perpetuo o, dicho de otro modo, que no tienen fecha de vencimiento. Por tanto, si se quiere recuperar el dinero invertido hay que ponerlas en venta y esperar que alguien las compre, lo que no es posible desde hace mucho tiempo. Además, se trata de productos no garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos, por lo que si el banco quiebra te puedes despedir de tu dinero.

El funcionamiento de las preferentes parecía sencillo, o al menos se vendía como tal: compras preferentes por un valor determinado, cobras la rentabilidad al año y así año tras año; si quieres recuperar tu dinero solo tienes que ponerlas en venta y, en menos de 48 horas, lo tienes de retorno. Todo muy bonito; sin embargo, solo fue así en la época de bonanza porque en tiempos de crisis las preferentes se han convertido en una trampa: si la entidad emisora no tiene beneficios, ese año no se cobra el cupón, y si se dan muchas órdenes de venta y casi ninguna de compra, el capital resulta prácticamente irre recuperable. Pues bien, esto último es lo que ha sucedido a finales de 2011, lo que ha hecho imposible que miles de ahorradores puedan recuperar su dinero, algo que ha sido tachado por algunas voces críticas como un auténtico «corralito».

Esto no sería tan grave de no ser por las supuestas prácticas irregulares de bancos y cajas al colocarlas. Es sabido que los directivos de los bancos y cajas han abusado de la confianza de sus clientes. En definitiva, lo que se critica es la falta de información sobre los riesgos que entrañaban las participaciones preferentes, especialmente en relación con su liquidez.

A finales de 2011 los bancos comenzaron a lanzar ofertas de canje a los tenedores preferentes. El motivo no era ayudar a sus clientes a desprenderse de unos productos a perpetuidad y sin liquidez, sino adaptarse a la normativa de Basilea III, según la cual las participaciones preferentes dejarán de servir al banco para reforzar su capital. Esta normativa entra en vigor el 1 de enero de 2013, de ahí tanta prisa.

¿Qué ofertas de canje han presentado los bancos? Cada entidad financiera ha presentado sus propias ofertas para canjear preferentes por productos que les ayuden a reforzar su capital —aún están pendientes los antiguos clientes de Caja Madrid—, pero ahora, tras reconocer el ministro De Guindos ayer en el Congreso de los Diputados que ha existido mala praxis en parte de la venta de productos complejos, es decir, refiriéndose a las preferentes y más concretamente a las de Bankia, y siendo yo senador por la provincia de Ávila, entenderán ustedes que le pregunte al señor De Guindos qué va a pasar con las preferentes, ya convertidas en acciones de Bankia, con grandes pérdidas para los clientes de la antigua Caja de Ahorros de Ávila, integrada precisamente ahora en Bankia. A partir de 2008, cuando los inversores institucionales dejaron de comprar preferentes, las entidades se fijan en los clientes minoristas, precisamente los más vulnerables, sin dar ninguna clase de información ni siquiera a sus empleados que fueron muy presionados, y fruto de esta presión empezaron a vender preferentes a sus familiares y amigos, creyendo ellos mismos que era un producto atractivo. Se puede afirmar, sin duda, que fueron engañados por sus jefes, si no ¿cómo se explica que los más perjudicados sean sus hermanos, padres, primos y clientes más fieles? ¿Cómo les explican estos empleados a sus familias, clientes y amigos que este producto roza la estafa?

Peró siendo esto muy grave, lo es más la salida a bolsa de Bankia. La imagen que todos tenemos grabada es la del señor Rato y todo su equipo tocando la campana que daba inicio al mayor desastre económico de los últimos años. Previamente habían presionado a sus empleados, fijándoles a cada uno de ellos las acciones que tenían que colocar entre sus clientes, amigos y familiares, naturalmente, empezando por ellos mismos. Las acciones, rápidamente —también hay que decirlo—, fueron compradas por los clientes a 3,75 euros; estos días una acción vale aproximadamente 0,70 céntimos, con lo que podemos afirmar que estas mil acciones que costaron 3.750 euros, valen hoy 700 euros, perdiendo, por tanto, 3050 euros. Un fiasco muy bien organizado. Algunos dirán: ¡que no las hubieran comprado!, pero ya queda explicado cómo se vendieron. La mayoría de la gente —me consta— las compró confiando en empleados modélicos, que se las aconsejaban para poder cumplir los objetivos fijados por sus jefes, y así no ser señalados y poder conservar su puesto. El resultado final —y en estos días lo veremos— es que a 5.000 de ellos no les ha servido de nada tragar carros y carretas. Desde esta tribuna queremos denunciar estas prácticas generalizadas hacia los trabajadores, algo intolerable en democracia.

Para ir terminando, mi grupo quiere agradecer las gestiones que desde el Defensor del Pueblo se están realizando con el problema de los desahucios. Mi grupo es consciente de que las entidades financieras y de crédito, por ser entidades jurídico-privadas, no pueden ser objeto de supervisión por parte del Defensor del Pueblo —a quien le corresponde supervisar estas actividades es a las administraciones públicas—; sin embargo, a pesar de sus limitaciones competenciales, y como medida de respaldo a cuantas personas se encuentran imposibilitadas de acceder a los ahorros y en peligro de perderlos o verlos devaluados, le reclamamos cuantas actuaciones juzgue necesarias para propiciar una mejor tutela de los derechos de las personas afectadas por estas prácticas abusivas.

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

(Aplausos.)

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senador Burgos.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra la senadora Torme.

La señora TORME PARDO: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo, lo primero que quiero hacer es darle la bienvenida. Soy consciente de que su intensa trayectoria política incluye una brillante actividad parlamentaria, tanto en el Senado como en el Congreso de los Diputados, pero esta es la primera vez en que en su condición

de defensora del pueblo comparece aquí, ante el Pleno del Senado, para presentar ese informe relativo a la gestión que ha venido realizando la institución que usted dirige durante el año 2011.

En nombre del Grupo Parlamentario Popular quiero agradecerles esa ingente labor que ustedes realizan. Una labor que se plasma en el informe anual que ahora han presentado, que ya debatimos en la Comisión Mixta del Defensor del Pueblo, pero que acaba de presentar aquí de una forma bastante detallada. Y ahí nos ha dado usted datos como esos 24.381 expedientes tramitados, que desde luego dan buena prueba de esa ingente labor que ustedes realizan. De ellos, más de 16.000 corresponden a quejas individuales, quejas de ciudadanos que tienen problemas y que acuden a ustedes para que se les resuelvan; 506 investigaciones de oficio ponen de relieve también ese papel proactivo que está haciendo la institución del Defensor del Pueblo en esa defensa de los derechos y de las libertades de los ciudadanos, y siempre trabajando en esas actuaciones de oficio en defensa de los ciudadanos que están en mayores dificultades o que son más vulnerables, ustedes han formulado 546 resoluciones con el trabajo que ello implica.

Por eso yo quería agradecer no solo la labor que ha venido haciendo el equipo anterior, cuando estaba en situación de interinidad o en funciones la señora Cava de Llano, sino la labor de todos los que han tomado posesión el mes de julio pasado, es decir, la defensora del pueblo, sus adjuntos y el resto del equipo. Ayer los miembros de la Comisión Mixta del Defensor del Pueblo tuvimos una gran oportunidad de reunirnos con ustedes y compartir una sesión de trabajo en la que pudimos constatar esa gran labor que están realizando, usted como defensora, los adjuntos y todas las personas que trabajan en esas seis áreas en que están estructurados. Creo recordar que, como decía la adjunta segunda, esa labor de equipo se hace con un compromiso pleno de humanidad hacia los ciudadanos con dificultades, hacia los ciudadanos indefensos. Yo, desde luego, les felicito encarecidamente por esa labor de equipo, por esa labor de humanidad, ese compromiso pleno de humanidad con los ciudadanos más desfavorecidos.

Todo ello se plasma en ese informe anual del que usted nos ha estado hablando, pero también en esa labor del día a día, en ese estar pegados a la calle, pegados al terreno, en atender todas las quejas, incluso aquellas que no son admitidas porque no entran dentro del ámbito competencial, como usted nos ha explicado hace unos momentos. Aun en esos casos, ustedes no desatienden a sus ciudadanos, les aconsejan, les dan recomendaciones de las pautas que tienen que seguir. Y esa gran labor se plasma también en esos magníficos estudios monográficos que ustedes elaboran, porque no solo contienen un análisis riguroso de auténticos problemas sociales como pueden ser la trata de seres humanos o los problemas de los deudores hipotecarios, sino que, además, contienen una amplia batería de recomendaciones que llegan a las distintas administraciones, y luego se tienen en cuenta y se ponen en marcha.

Esa labor tan pegada al terreno ha quedado también manifiesta en este informe que nos ha presentado, en el que por segundo año aparece un epígrafe en el que se incluyen todas las actuaciones ligadas a la crisis económica. Y es que la situación que está atravesando la sociedad española desde hace cinco años es la de una grave crisis económica y, lógicamente, las quejas de los ciudadanos tienen que ver con las consecuencias de la misma. Quiero también destacar el que, por primera vez, este año incluyen ustedes un nuevo epígrafe específico para aquellas personas que están en situación de pobreza y de exclusión social. Eso demuestra esa gran sensibilidad hacia esos problemas de los ciudadanos en situación de más vulnerabilidad.

Y si es importante la labor que ustedes hacen y es importante el volumen de datos y esas estadísticas que ustedes nos han dado, más importante es que ustedes no hablan de cifras, sino que hablan y consideran a personas con nombres y apellidos. Por eso tiene gran relevancia la eficacia de su actuación y, desde luego, yo quiero destacarla.

El dato que usted nos ha dado de que más del 70% de sus resoluciones hayan sido aceptadas por el conjunto de administraciones públicas a las que se han dirigido, desde luego me parece muy significativo, muy positivo, por lo que todos nos podemos felicitar. En ese seguimiento de la eficacia de sus resoluciones es importante el que por primera vez en este informe hayan incluido un seguimiento de las resoluciones que han sido aceptadas, para así comprobar los resultados obtenidos y el grado de cumplimiento de las mismas. Yo espero que en los informes de los años siguientes ya nos puedan dar ustedes información de ese seguimiento que están empezando a realizar a partir del año 2011. Creo que es verdaderamente baja la cifra de administraciones públicas que son incumplidoras o entorpecedoras pero, desde luego, celebramos la iniciativa que ha tenido la señora Becerril de dar traslado a la Fiscalía General del Estado de todas aquellas administraciones entorpecedoras que no cumplen con las recomendaciones formuladas por la institución del Defensor del Pueblo. Creo que es una iniciativa valiente, firme y que, además, trabaja para que esas resoluciones respecto a las que la institución

del Defensor del Pueblo no tiene un poder coercitivo, se lleven a la práctica por los mecanismos de que dispone la Fiscalía General del Estado.

Dentro de esos grandes logros que ustedes han tenido, sobre los que ya se ha hablado aquí —algunos portavoces, y usted misma en su informe, los han destacado—, yo quería destacar algunos ejemplos concretos en cuatro áreas que me parecen especialmente significativas.

Una de ellas es la violencia de género, respecto a la cual también está muy comprometida la institución del Defensor del Pueblo. Yo creo que hay que felicitar, porque, por las recomendaciones que desde esa institución se han hecho se ha adoptado un protocolo de actuación para coordinar todos los procedimientos de derivación de mujeres víctimas de violencia de género a centros de acogida de distintas comunidades autónomas.

Profundizando en esta medida, el Gobierno está trabajando en la actualidad en coordinar una cartera de servicios mínimos de cara a ofrecer esa mayor garantía a las mujeres que sufren violencia de género. Además, con sus recomendaciones se ha conseguido ampliar un mecanismo muy útil, como es el uso de las pulseras GPS, para que no se utilicen solo como medidas cautelares de alejamiento, sino también en el caso de los maltratadores ya condenados.

Otra medida en este ámbito de la violencia de género es la modificación en la Ley de extranjería, de manera que aquellas mujeres extranjeras que están en situación irregular y que son víctimas de violencia de género puedan acudir a la policía a denunciar esa situación sin tener miedo de que eso conlleve su expulsión. Desde luego, son medidas por las que hay que felicitar a esa institución y también a los grupos parlamentarios.

Si hablamos de otro asunto, como es el del tratamiento a las víctimas del terrorismo, creo que también hay que destacar la importante labor que realiza el Defensor del Pueblo. Además, yo sé, tal y como usted manifestó en su comparecencia inicial, que está muy sensibilizada con esta cuestión. De hecho, fue víctima del terrorismo, y lo sufrió de forma muy cercana en el brutal atentado contra el señor Jiménez-Becerril —su mano derecha— y su esposa, cuando estaba en el Ayuntamiento de Sevilla, por lo que sé que su lucha y su compromiso van a ser incansables.

Aquí hay que destacar algunos avances que se han producido, como es esa nueva normativa aprobada por consenso en el año 2011 que introduce nuevos conceptos de defensa de la dignidad de las víctimas. Además, crea una nueva figura, la de los amenazados, y unifica e incrementa el importe de las prestaciones. Ahora mismo, siguiendo también estas recomendaciones, el Ministerio de Justicia está trabajando en elaborar un estatuto de víctimas que ha sido muy bien acogido por ellas, ya que mejora la atención y la información que se les presta.

Si hablamos de otra cuestión en la que ustedes han trabajado realizando uno de esos informes monográficos, como es la trata de seres humanos, hay que destacar cómo en la Ley de extranjería se han introducido modificaciones para mejorar la protección a esas víctimas de trata de seres humanos, a sus hijos y a sus familiares cercanos, que pudieran estar amenazados por la actuación de las mafias.

El cuarto capítulo del que yo quería hablar es esencial. Aquí la institución del Defensor del Pueblo ha tenido una actuación pionera. Es el relativo a la crisis económica y a la situación de los deudores hipotecarios. Ahí también han realizado un gran estudio monográfico, con un análisis muy riguroso y una batería de recomendaciones que no han caído en saco roto. Desde luego, se plasman ya en esos dos reales decretos leyes que ha traído el Gobierno a las Cámaras para su convalidación. El decreto ley de marzo y el de noviembre.

En este sentido, hay avances tan importantes como que se puedan reestructurar las deudas hipotecarias, que se pueda contemplar la dación en pago para liquidar esas deudas, la suspensión durante dos años de esa fase última del desahucio, que es el lanzamiento, o la creación de un fondo social de viviendas en alquiler para aquellas personas que han perdido su vivienda.

Creo que todos los grupos parlamentarios pueden valorar esas recomendaciones que se han hecho desde el Defensor del Pueblo, pero también esa sensibilidad y esa actuación inmediata por parte del actual Gobierno presidido por Rajoy.

A veces resulta verdaderamente sorprendente que personas que han tenido un lugar privilegiado —incluso algún portavoz que ha podido intervenir hoy, miembro de un consejo consultor de alguna caja— puedan preguntarse por qué no se atiende o no se controla la actuación de las entidades de crédito. Pues ha habido un Gobierno que estuvo ocho años al frente de la nación y que, desde luego, no hizo nada para mejorar el funcionamiento de las entidades de crédito a fin de proteger a la parte más débil, que son los ciudadanos que contraen una hipoteca. Hay algunos portavoces que, teniendo esa posición privilegiada, solo demandan, no reconocen lo que se hace y han desperdiciado la oportunidad de plantear en esos órganos medidas que pudieran favorecer a los ciudadanos.

Señor presidente, señora defensora del pueblo, concluyo confiando en que podamos debatir sin retraso el informe relativo al año en curso, al año 2012; esperamos que podamos hacerlo en el primer trimestre del próximo año. Creo que aquí contamos con el compromiso de toda la institución del Defensor del Pueblo y, desde luego, con el apoyo de todos los grupos parlamentarios, así que confío en que pueda ser de esa manera.

Sin más, les felicito por esa gran labor que hacen y les animo a seguir en ello, demostrando esa firmeza y esa independencia ante las administraciones públicas. Yo le puedo asegurar, como persona que pertenece al grupo que apoya a este Gobierno, que en el Gobierno van a contar ustedes con un receptor sensible a todos los problemas sociales que estamos padeciendo los españoles. Así lo ha demostrado en este año tan difícil de Gobierno, en el que se han aprobado unos presupuestos en los que más del 60% de los mismos se destinan a gastos sociales y crece, fundamentalmente el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en más de un 28%. Ello demuestra la gran sensibilidad de este Gobierno ante la situación de aquellos ciudadanos que son más vulnerables y que tienen más dificultades.

Por ello, señora defensora del pueblo, les animo a que sigan con esa misión para la que van a tener el apoyo de los distintos grupos parlamentarios.

Muchas gracias. (*Aplausos.*)

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, senadora Torme.

Terminado el punto número 9, despedimos a la excelentísima señora defensora del pueblo, a sus adjuntos y a sus colaboradores. Esperamos que el informe correspondiente al año 2012 pueda presentarse lo antes posible en esta Cámara.

Muchas gracias. (*Aplausos.*)

