



# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Año 2015

X LEGISLATURA

Núm. 165

Pág. 1

## DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

**PRESIDENCIA DEL EXCMO. SR. D. MIGUEL ÁNGEL CORTÉS MARTÍN**

**Sesión núm. 15**

**celebrada el martes 29 de septiembre de 2015  
en el Palacio del Senado**

Página

### ORDEN DEL DÍA

#### Presentación del Informe:

- «Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes». (Número de expediente del Senado 781/000017 y número de expediente del Congreso 261/000017) ..... 10  
Autor: DEFENSOR DEL PUEBLO
- «Estudio sobre seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil». (Número de expediente del Senado 781/000021 y número de expediente del Congreso 261/000020) ..... 4  
Autor: DEFENSOR DEL PUEBLO
- «Estudio sobre tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites». (Número de expediente del Senado 781/000022 y número de expediente del Congreso 261/000021) ..... 16  
Autor: DEFENSOR DEL PUEBLO

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 2

**Se abre la sesión a las once horas y cinco minutos.**

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

Buenos días, señoras y señores comisionados. Damos inicio a la sesión de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, que todo hace pensar que será la última de esta legislatura. Si fuera así, habríamos terminado la legislatura con uno los objetivos que todos los miembros de la comisión nos marcamos al principio de esta, que era ponerla al día, de manera que podremos terminar sin que quede ningún asunto pendiente en el archivo. Ello nos debe suponer a todos la satisfacción del deber cumplido.

La sesión de hoy tiene tres puntos en el orden del día, aunque en la convocatoria se han agrupado dos. Si les parece, hacemos tres intervenciones separadas, según han manifestado algunos de los grupos, sin perjuicio de que otros harán una intervención general. Después de cada punto veremos la lista de oradores y, como saben, habrá un margen de flexibilidad razonable.

El primer punto será el estudio sobre seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil. Seguidamente, continuaremos con el informe sobre las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes. Y, finalmente, la defensora nos informará sobre el estudio sobre tramitación de licencias urbanísticas: procedimiento y duración de los trámites. Posteriormente tendremos el correspondiente debate.

Señora defensora, le damos la bienvenida a la comisión y le doy la palabra. Entiendo que al ser la última sesión de la comisión, y puesto que algunos de los portavoces han expresado que desean realizar una intervención general inclusiva de las otras tres, quizás haya alguna cuestión general que quisiera plantear. Si es así, empezamos con ella y posteriormente entramos en el informe concreto.

Tiene la palabra la señora defensora.

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

Señorías, muchas gracias por su presencia, una vez más, en esta Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.

Señor presidente, por supuesto que el orden del día es el que ha establecido la Mesa. No obstante, tenemos un breve informe general de actividad de los últimos meses, que creíamos que se había incluido en el orden del día, con datos de actividades tan recientes como los de ayer por la tarde, como se puede demostrar. Si les parece a sus señorías, hacemos un repaso, porque entiendo que todo debe ser breve en el día de hoy.

El señor **PRESIDENTE**: Como recordará la señora defensora, y sin perjuicio de que se pueda hacer, esto es lo que hicimos adelantándolo a la sesión que tuvimos inmediatamente antes del verano, en donde se hizo el balance de la mitad del ejercicio con la presentación de la página web. Es verdad que normalmente eso tendría que haberse hecho después del verano, pero como teníamos dudas de si podría ser, se adelantó entonces. Es evidente que la señora defensora puede informarnos sobre cualquier actualización en aquello que ya incluimos en el orden del día de la sesión anterior.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): ¿Le parece al presidente que se haga después de la presentación resumida de los informes, o antes?

El señor **PRESIDENTE**: Creo que es mejor que empecemos con lo general y que luego, sin abrir debate sobre esto, entremos en el orden del día y que los comisionados que quieran decir algo lo pueden hacer al socaire de los distintos debates.

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

El hecho de solicitar la comparecencia de la institución del Defensor del Pueblo ha sido para dar cuenta, como en otras ocasiones, de nuestra actividad, pero en este caso para hacerlo antes de la disolución de las Cámaras, porque seguramente hasta dentro de varios meses no será viable otra comparecencia debido a los tiempos electorales, constitución de Cámaras, etcétera. Por tanto, teníamos intención de venir a hacerles un resumen a sus señorías de nuestra actividad en los últimos meses.

Está con nosotros el adjunto primero, señor Fernández Marugán, pero no la adjunta segunda, doña Concepción Ferrer, que por razones personales muy justificadas no ha podido desplazarse hoy a Madrid.

Voy a pasar rápidamente a darles a sus señorías una imagen de nuestras actividades hasta ayer por la tarde. La página web que pusimos en marcha, como conocen sus señorías, a finales de junio, ha

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 3

evolucionado mucho porque, como es natural, se ha desarrollado, hay más enlaces y son más rápidos, hay más información, hay más documentación y hay más asuntos que cotejar y que ver. **(La señora defensora del pueblo apoya su intervención en la proyección de la página web del Defensor del Pueblo).**

Si vemos la home desde el inicio, observamos que arriba están las áreas. Hay un icono para ver los asuntos relacionados con la prevención de la tortura, puesto que tenemos la asignación de esta responsabilidad como mecanismo para prevenir y evitar malos tratos y torturas. También hay una sección de grupos sociales donde cualquier persona puede localizar un área que le interese, como extranjeros, menores, víctimas de terrorismo, etcétera. Están todavía ahí los afectados por las preferentes, que espero que podamos cambiar en el futuro, y también puede haber otras cuestiones —eso puede cambiarse—.

Luego están las resoluciones y la queja, que como conocen sus señorías la hemos puesto en lugar destacado para que se entre con mucha facilidad, porque es de las cuestiones más interesantes.

Abajo, en la misma página, tenemos las últimas actuaciones, quejas y recomendaciones de más interés, concretamente hasta el día de ayer. Exactamente ha habido 12.297 quejas y actuaciones y 1.207 resoluciones. Como verán, las resoluciones han aumentado mucho porque son conclusiones o consecuencias de actuaciones de oficio. Sus señorías, en varias ocasiones, nos instaron a actuar de oficio ante determinadas cuestiones individuales, de personas que presentan una queja o de grupos sociales o de colectivos. Por eso ha aumentado bastante en relación con años anteriores.

En cuanto a las quejas, están las de 2014 y 2015, a día de ayer. Como decíamos, hay un total de 12.297 y se puede entrar en ver cuáles son las áreas. Hemos hecho un gráfico comparativo, sabiendo que todavía no se puede cerrar el año, ni mucho menos. Se puede entrar en un epígrafe y ver el número de quejas y actuaciones. Por ejemplo, si entramos en la Administración de Justicia, en el año 2014 hubo 2.272 y en 2015 tenemos 1.471. En este gráfico debemos explicar que es alto el número de quejas que hay sobre la Administración de Justicia, que se debe fundamentalmente a solicitudes de nacionalidad, de residencia, etcétera, es decir, al registro. A esto se debe el alto número de quejas sobre la Administración de Justicia.

Ha descendido, y creemos que lo hará mucho a final de año, el número de quejas del epígrafe función y empleo público, por una razón: los funcionarios han manifestado muchas menos quejas a lo largo de 2015 por motivos que ustedes conocen perfectamente.

También deberíamos destacar en el epígrafe de sanidad que este año hay un número alto en comparación con el año 2014, por una razón que quizás conozcan sus señorías, y es que un colectivo numeroso de personas, que reciben el nombre profesional de doulas, han manifestado sus quejas en un altísimo número, y ahí están reflejadas. Nuestra posición —aprovecho para decirlo— es que creemos que estas personas no reúnen las cualificaciones exigidas legal y reglamentariamente para el desempeño de una profesión, de una actividad, y así se lo manifestamos, pero no dejan de llegar.

En cuanto a las recomendaciones, están dentro del apartado de resoluciones. En 2014 hubo un total de 1.063, de las cuales fueron aceptadas 621 y pendientes 171. Las tramitadas a lo largo de 2015 han sido 1.207 y hay pendientes 652. Hay aceptadas 331, y esperamos cerrar el año con un alto número no solo de respuestas —eso por supuesto, ya que deben contestar todas las administraciones—, sino también de resoluciones o recomendaciones aceptadas.

Antes de terminar con la página web, les vamos a mostrar los tiempos medios de respuesta, que están a disposición de todas las personas que quieran mirarlos. En primer lugar, están los tiempos medios de respuesta del Defensor, que hemos logrado bajar de 42 a 31 días. Este es un esfuerzo que han hecho todas las personas que trabajan en el Defensor. Se lo agradecemos y creo que los ciudadanos también lo apreciarán. A continuación están los tiempos medios de las administraciones públicas: Administración General del Estado, Administración autonómica y Administración Local. Hay que subrayar que la Fiscalía ha reducido mucho sus tiempos, de 98 a 78 días. El Poder Judicial también ha reducido sus tiempos de 98,64 a 77 días. En resumen, hay una mejoría. Debo señalar también a sus señorías que es posible que la Administración local y la autonómica, como consecuencia de las elecciones, hayan retrasado las respuestas por los cambios habidos en ellas.

En cuanto a tiempos medios en nuestra segunda respuesta, tras recibir la de la Administración, también ha bajado de 68,8 a 52 días. Creo que esto denota un afán por parte de la institución por dar una respuesta más rápida al ciudadano porque, como decimos siempre, detrás de una queja hay una persona que está esperando una respuesta que le proporcione satisfacción o que, por lo menos, que haga que se sienta atendido, aunque no sea con el resultado que él o ella quería. Vamos a seguir procurándolo.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 4

El último epígrafe que les voy a mostrar es el relativo a las administraciones entorpecedoras —la Ley del Defensor las denomina así—, aquellas que no contestan. La Administración General del Estado se ha puesto al día, mientras que la Administración autonómica es muy poco lo que no contesta. Por ejemplo, si entramos en este epígrafe de Administración autonómica vemos que hay una consejería en la comunidad canaria que tiene una demora de 148 días —lo hemos puesto en rojo para que lo observen—. También en Castilla-La Mancha hay una que tiene demora, concretamente la de Agricultura. Por último, las administraciones locales entorpecedoras son 21. No voy a entrar en esta cuestión por no prolongar mi intervención, pero podríamos acceder al epígrafe y localizar el municipio que lleva retraso.

En pro de la verdad y de la lealtad hacia lo que observamos, debo decir que hay pequeños municipios que tienen dificultades porque no tienen personal suficiente, porque comparten la secretaria o el secretario del municipio con otros; en fin, porque no tienen capacidad para resolver. Son alcaldes que no están dedicados exclusivamente al municipio. Hay que tenerlo en cuenta porque la mayoría de estos 21 municipios son pequeños. En este caso sería interesante que las administraciones supralocales, que son varias y diversas, los apoyaran tanto para esta como para otras cuestiones. Así se lo vamos a hacer llegar al presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias, para que presten ayuda material y técnica a estas pequeñas corporaciones. Estos son los tiempos que están recogidos en la página web, y como pueden ver sus señorías, todo el mundo contesta y los tiempos de contestación se han reducido.

En este mapa que les muestro aparecen localizadas las administraciones que no contestan. Si uno pincha en una puede ver, por ejemplo, que hay un ayuntamiento en Murcia que tiene 99 días demora; otro, también de Murcia, con 75 días de demora. Sus señorías, o cualquier persona, pueden entrar en este mapa y ver qué está pasando con su asunto.

Por otra parte, todos los días subimos a la web documentos o noticias que puedan ser de interés, como recomendaciones últimas. En fin, todas las áreas de la institución están muy atentas a la marcha de la página, así como a los problemas que pueda haber. Ha habido algunos que esperamos que se subsanen. Hemos hablado con la empresa KPMG, ganadora del concurso —la ganadora fue ADN, pero fue absorbida por esta otra—, para que respondan con precisión, en virtud del contrato suscrito hace unos meses, en tiempo y forma. Esperamos que así sea. Vamos a ser exigentes con esta empresa, como con todas con las que contratamos, porque al final todo esto depende de los Presupuestos Generales del Estado y es dinero del contribuyente que estamos administrando, por lo que debemos hacerlo con diligencia y prudencia.

En la página también hemos puesto un epígrafe relativo al Defensor y a los derechos, que es nuevo —aparece con esta denominación en la *home*—, en donde se puede encontrar nuestra actividad, documentos relacionados y nuestras actuaciones con Save the Children, que nos ha ayudado a hacer esta página. Después está la página de transparencia, que ya conocen sus señorías, donde está puesto absolutamente todo lo relacionado con el Defensor: la actividad, el presupuesto, su desarrollo, los objetivos, los resultados, hasta los viajes internacionales que hacemos y cómo se pagan, ya que hay algunas instituciones extranjeras de la Unión Europea que contribuyen a financiarlos. Ahí están las personas, los objetivos, los resultados, etcétera.

Como sé que sus señorías tienen muchas más cosas que hacer —si quieren luego contesto alguna cuestión relacionada con la web—, paso a presentar de manera resumida los informes.

### — ESTUDIO SOBRE SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LAS ÁREAS DE JUEGO INFANTIL. (Número expediente del Senado 781/000021 y número de expediente del Congreso 261/000020). AUTOR: DEFENSOR DEL PUEBLO

El señor **PRESIDENTE**: Lo vamos a hacer por separado. En primer lugar, el informe sobre el Estudio sobre seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil.

Tiene la palabra, señora defensora del pueblo.

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

Tiempo atrás había observado la institución la existencia de quejas relacionadas con la insuficiente seguridad en las áreas de juego infantil. Además de estas quejas, que vienen de tiempo atrás, las ha habido a lo largo de los años 2013 y 2014. Por último, hubo algún accidente muy desgraciado en un área de juego.

Comprobada la regulación existente, se ha visto por parte de la institución que solo están regulados mediante decreto los índices de seguridad necesarios en las comunidades autónomas de Andalucía y

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 5

Galicia. Otras comunidades tienen recomendaciones, actuaciones, pero no hay una regulación precisa sobre esta materia. Por eso se inició este trabajo, que tiene, como ya he mencionado, el objetivo de la seguridad y la accesibilidad, trabajo que se ha hecho en colaboración con las comunidades autónomas. Son siete las recomendaciones sobre seguridad en las áreas de juego y cuatro sobre la accesibilidad en las mismas áreas de juego.

Las recomendaciones más interesantes se resumen en: que regulen las comunidades la materia en parques y jardines públicos, así como los equipamientos que contengan; establecer una regulación sancionadora, si ha lugar, por incumplimiento de estas reglas; también se pide a los ayuntamientos que regulen mediante ordenanzas los requisitos de seguridad de estas áreas instaladas; las normas de carácter nacional e internacional europeas a las que deben ajustarse; las inspecciones periódicas por técnicos cualificados para conocer la situación en la que se encuentran, y pedimos que aquellos municipios de más de 5.000 habitantes informen, si tienen páginas web —que ya suelen tenerlas—, de las inspecciones realizadas y den cuenta del resultado de estas inspecciones.

En materia de accesibilidad solicitamos que se continúen utilizando los fondos de supresión de barreras arquitectónicas, que se aprueben ordenanzas de requisitos mínimos de accesibilidad en estas áreas de juego, que se tengan en cuenta los planes municipales de accesibilidad que suelen tener la mayoría de los ayuntamientos y que incluyan también estos parques.

Este es el resumen de las recomendaciones, y las respuestas a las mismas son positivas en la medida en que las comunidades están dispuestas a adoptar o recomendar estas medidas y a vigilar las acciones que se emprendan. No tenemos ningún reproche que hacer a ninguna comunidad ni a ningún ayuntamiento, lo que sí tenemos que hacer dentro de unos meses es revisar y ver quiénes han impulsado la normativa, quiénes no, quiénes han iniciado alguna tramitación; es decir, observar el resultado. Pero la respuesta es absolutamente favorable y positiva por parte de todas las comunidades y la federación de municipios a la que nos hemos dirigido.

Este es el primer trabajo. Es más voluminoso porque contiene la normativa de carácter general existentes y la normativa europea mínima; en él se da cuenta de todas estas normas. El segundo documento es el de tramitación...

El señor **PRESIDENTE**: Lo vamos a hacer por separado, si no le importa, porque van a intervenir los portavoces de algunos grupos.

Quisiera saber si tengo bien anotada la lista de intervinientes: el señor Yanguas, el señor Boya, la señora García Álvarez, la señora Sayós, el señor Álvarez y la señora Cobaleda. ¿Hay algún portavoz que no haya sido mencionado y que desee intervenir? (**Denegaciones**).

El señor Yanguas Fernández tiene la palabra.

El señor **YANGUAS FERNÁNDEZ**: Señor presidente, si le parece, haré una intervención general al final del último informe, ya que soy el único portavoz del Grupo Mixto.

Muchas gracias.

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

Señor Boya Alós, tiene la palabra.

El señor **BOYA ALÓS**: Mi intención también es hacer una intervención al final de los tres informes. Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchísimas gracias.

Señora García Álvarez, tiene la palabra.

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

En la misma línea que los anteriores intervinientes, intervendré al final de los informes.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias.

Señora Sayós i Motilla, tiene la palabra.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: Presidente, como yo los tengo por separado, voy a intervenir.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 6

Gracias, presidente, y gracias, defensora, por enseñarnos cómo avanza la web del Defensor del Pueblo; me alegro de ello, y me alegra su transparencia respecto a las quejas y a las recomendaciones que hace.

Respecto a este informe, nuestro grupo parlamentario agradece que la defensora haya hecho este estudio. Es verdad que no existe una regulación específica para las áreas de juego, pero discrepamos en lo que hace referencia a quién debe regular estos aspectos. En Cataluña, por ejemplo, en 2014 se promulgó una de las leyes más avanzadas en cuanto a accesibilidad, y, por lo tanto, nosotros preservaremos nuestras competencias.

Solo quiero hacer una observación: en general, nosotros respetamos y compartimos que se debería regular la seguridad; pero respecto a la primera recomendación, cuando dice: «Aprobar por parte de la Administración General del Estado», nosotros creemos que ha habido una confusión, puesto que la Administración General del Estado no regula, sino que debe ser el Gobierno o el Estado. No compartimos que la regulación deba hacerse a través del Estado con las condiciones mínimas con respecto al artículo 149.1 de la Constitución, porque no es fundamento de derecho. Creemos que es competencia de las comunidades autónomas, no tanto de los ayuntamientos, puesto que solo hacen ordenanzas y, por tanto, no podrían regular lo que es estrictamente seguridad de las áreas de juego infantiles, pero sí se debería trasponer la normativa europea.

Finalmente, quiero destacar —celebro que la defensora lo diga— que no solo se dé esta ayuda en municipios de más de 5000 habitantes, sino también en los de menos de 5000, que son lo que realmente tienen problemas porque su personal muchas veces es poco cualificado o tienen pocas personas con cualificación específica; por tanto, cuando habla de ayudas con respecto a administraciones supramunicipales —hacia abajo— lo respetamos.

Algo muy importante —y lo digo por experiencia propia—, no se trata solo de regular la seguridad, sino de respetar, cuando se instala, lo que dice el fabricante; creo que se trata más de regular qué debe estar expuesto en las áreas de juego o los juegos en sí que no la seguridad en general, porque a veces la instalación no es la correcta o no se hace conforme a las recomendaciones del propio fabricante.

Muchas gracias, defensora, y gracias, presidente.

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

Por el Grupo Socialista, el señor Álvarez Villazán tiene la palabra.

El señor **ÁLVAREZ VILLAZÁN**: Gracias, señor presidente.

Lo primero que quiero hacer es felicitar a los defensores del pueblo por este magnífico informe. Podría resumir mi intervención y terminarla ya diciendo que lo compartimos totalmente, compartimos su análisis de lo que ocurre y compartimos totalmente las soluciones y recomendaciones que hace.

Es cierto que el número de accidentes en áreas de juegos infantiles no es que sea alarmante, pero sí creemos que es imprescindible poner todos los medios, todos los que estén a nuestro alcance, en las distintas administraciones, para eliminar estos riesgos, que se derivan —como muy bien se señala en el informe— de las condiciones de los juegos y de los lugares en que están dichos juegos, y es imprescindible adoptar medidas para prevenir todo tipo de accidente, sea o no muy numeroso, para evitar las lesiones derivadas de una mala instalación de los equipamientos de juegos o de la falta de mantenimiento de los propios parques.

Un informe de 2007 sobre la detección de accidentes domésticos y de ocio señalaba en un estudio que se hizo en 65 000 hogares, que en el grupo de edad comprendido entre los 0 y 15 años se produjo el 15% del total de los siniestros, el 6,5% de ellos, en menores de un año; el 24,26%, en el grupo de entre 1 y 4 años, y por debajo de los 15 años la caída era la causante de las mayores lesiones que requerían hospitalización. ¿Y dónde se producían estas lesiones consecuencia de caídas, golpes, etcétera? Curiosamente, todas se producían en las áreas de recreo infantil, en las zonas de juegos infantiles, lugares que, lógicamente, son los más frecuentados por los niños entre los 3 y los 7 años; es normal que los niños vayan a estos parques y es normal que a la vez que encuentren diversión, tengan el placer de correr un cierto riesgo, ya que es un componente que tienen todos los juegos infantiles, pero, evidentemente, este riesgo tiene que ser totalmente controlado para que el niño no se ponga involuntariamente ante este peligro.

No es la primera vez que se habla de la seguridad de los parques infantiles; de hecho, el debate ya se abrió hace muchísimo tiempo. Por ejemplo, una de las primeras normas —creo que fue en Alemania en el año 1974— ya recogía qué requisitos de seguridad deberían tener los juegos y los lugares en donde se

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 7

instalaban los juegos. En 1997 y 1998 se aprueban las primeras normas europeas sobre seguridad en instalaciones y en áreas de juego infantil, normas que son revisadas en 2008 y que después se aplican también a la legislación española; son unas normas preventivas —como dice también el informe— destinadas a exigir una serie de condiciones en los equipamientos y en los lugares, que si siempre se hubieran cumplido se hubieran evitado muchos de estos accidentes. Pero, claro, nos encontramos —como dice también el informe— con que la legislación no exige la obligatoriedad de estas normas. El Plan nacional de accesibilidad para el periodo 2004-2012, que se aprobó en 2003, supuso la consolidación de estas normas para regular la seguridad, englobando los equipamientos y las superficies e incrementando de esta forma la seguridad en estos espacios. Pero —como señala muy bien el informe de los defensores del pueblo— actualmente en España es preocupante que solo se haya establecido el carácter obligatorio de este conjunto normativo sobre medidas de seguridad de los parques infantiles en dos comunidades autónomas, en Andalucía y Galicia. Lo lógico es que se propusiese —como lo hacen los defensores del pueblo— que fuera obligatorio en todas las comunidades autónomas, porque es verdad que la normativa es una excelente guía para saber todo lo que hay que hacer en la instalación de juegos, cómo deben ser los juegos y cómo deben instalarse, y esto les vale para los instaladores, para los fabricantes, para los que se encargan del mantenimiento; pero, repito, si no hay obligación de cumplirlo, en la mayoría de los casos se incumplen, y lo cierto es que cada año se siguen produciendo accidentes, que, como decía al principio, quizás en cuanto al número no es muy alarmante, pero sí es preocupante que en zonas donde los niños deberían estar totalmente protegidos puedan producirse este tipo de accidentes.

Creo que en 2013 la Fundación Mafre —no estoy muy seguro— realizó un estudio en más de 150 áreas de juegos infantiles en nuestro país, y ahí se detectó que en el 75% de las áreas se incumplía alguna de estas normas y en el 44% no había labores de mantenimiento adecuados. Señalaba también que había muy pocos equipamientos de juego combinados entre suelo y altura que se adaptasen a las necesidades de todos los niños, padres, educadores y cuidadores; que había falta de variedad en los juegos y que el estado de conservación de los equipamientos y superficies no era el más apropiado, como conclusión fundamental.

Por eso me parece también muy interesante lo que dice el informe de los defensores del pueblo sobre zonas seguras y zonas accesibles, porque las normas técnicas —de las que ya hemos hablado— no contemplan requisitos específicos para niños con discapacidad; por ejemplo, especifican que una rampa de acceso tenga una inclinación máxima de 38 grados, pero no dicen qué inclinación es la recomendada para que un niño con una silla de ruedas pueda acceder por ella. La mayoría de las áreas de juego de nueva construcción no cumplen con el Real Decreto 505/2007, que está en vigor desde 2010 y que aprobó las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. Es decir, la mayoría de los parques —se comprueba visitándolos— no tienen ningún tipo de señalización, por ejemplo, para personas con discapacidad visual; los equipamientos que se instalan no son mayoritariamente accesibles. En cualquier municipio podríamos consultar y ver que niños con cualquier problema de accesibilidad no disponen de ningún juego —ya no de los suficientes, sino de ninguno— que puedan utilizar. Por tanto, me parece muy acertada —vuelvo a decir— la recomendación de los defensores del pueblo de tener en cuenta estos dos conceptos claves: integración y adaptación. Es decir, que los juegos sirvan tanto para niños sin dificultades como para los que sí las tienen, y que los niños con dificultades puedan utilizar los juegos, como cualquier otro, sin ningún tipo de peligro ni complicación alguna.

Quizás en el informe de los defensores del pueblo sí echo en falta una alusión más concreta a la labor de los padres y educadores para que los niños cuando van a las zonas de juego sepan utilizarlas con cierta prudencia y que ese afán infantil del riesgo pueda estar atemperado con determinados conocimientos de que un juego sí puede tener determinados riesgos y peligros, porque imagino que de esa forma sería más fácil evitarlos. En este caso, cuando los defensores del pueblo hablan de las tres administraciones que tienen competencias en la materia, sí me gustaría defender —por decirlo de alguna forma, aunque yo no sea el defensor del pueblo— a los ayuntamientos, porque he consultado con algunos de ellos, de entre 5.000 y 10.000 habitantes, sobre este tema, y la mayoría me han contestado con toda sinceridad que saben que no cumplen toda la normativa que se les exige y se justifican diciendo que con los ajustes económicos que han tenido que hacer, muchas veces es muy difícil porque la instalación es complicada o el tipo de juego la puede encarecer, y todos manifiestan la voluntad de realizarla.

Sí me gustaría hacer un reproche serio a las diputaciones provinciales que, disponiendo de suficientes medios económicos, no los utilizan para instalar los juegos y mantener las instalaciones en las debidas

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 8

condiciones. Creo que los ayuntamientos no pueden, pero las diputaciones sí deberían asumir estas competencias con mayor interés.

Muchas gracias.

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

Por el Grupo Popular, tiene la palabra la señora Cobaleda Hernández.

La señora **CABALEDA HERNÁNDEZ**: Gracias, señor presidente.

Señora defensora del pueblo, señorías, como es muy seguro que hoy sea la última reunión de esta comisión parlamentaria mixta Congreso-Senado de la presente legislatura —como ha señalado el presidente de la comisión—, quiero aprovechar estas primeras palabras para felicitar, en nombre del Grupo Popular, a la presidenta de esta institución, la señora Becerril, y a todo su equipo de colaboradores y de funcionarios por el buen trabajo realizado a lo largo de estos años, como así se desprende de los datos que hoy nos ha presentado y referido inicialmente a través de la página web. Ello lo demuestra el impulso y el incremento considerable de las actuaciones de oficio emprendidas en esta legislatura en un 41%, como recordó mi compañero, el diputado Bertomeu, el pasado 26 de marzo ante el Pleno del Congreso, lo que se une al aumento de las recomendaciones, que ronda el 98%. Seguramente, estos porcentajes coincidirán con las cifras exhaustivas que usted nos ha presentado a través de la nueva página web. Precisamente una actuación de oficio es el motor que propició el estudio que nos ha presentado usted sobre la seguridad y la accesibilidad de las áreas de juego infantiles.

Nos informa sobre dos aspectos fundamentales y esenciales en la protección de la infancia: la seguridad y la accesibilidad de los espacios públicos destinados a los juegos infantiles. Desde luego, en este estudio nos ha presentado una investigación muy pertinente; un magnífico informe, como lo ha calificado el portavoz del Grupo Socialista.

El estudio nos parece esencial y su antecedente más relevante es aquel otro informe presentado en las Cortes Generales por el defensor del pueblo de entonces, el señor Álvarez de Miranda, en el año 1999, que trataba de seguridad y prevención de accidentes en las áreas de juego infantiles. Aquel informe también destacaba algunas deficiencias en las áreas de juego infantiles y, sobre todo, destacaba una laguna normativa en las medidas de seguridad, así como la falta de criterios uniformes, como se pide en las recomendaciones del presente estudio.

En este estudio del Defensor del Pueblo que nos ocupa se sigue insistiendo en la necesidad de una legislación común y estatal en todos los territorios y comunidades autónomas españolas. Quiero recordar que el portavoz del Grupo Socialista decía que tenían que ser las diputaciones las que apoyaran estas medidas de seguridad en los parques infantiles, porque él había encontrado ciertas carencias en todas las diputaciones. Según me consta, hay una excepción, que es la Diputación de Salamanca, que tiene un programa para todas estas áreas de juego infantil en los distintos ayuntamientos de toda la provincia salmantina.

Esa legislación común, como se recoge en el estudio —lo ha recordado también usted—, la vienen reclamando las distintas empresas que se encargan de la fabricación de los elementos de ocio, como pueden ser los columpios, los toboganes, los balancines..., y también la vienen reclamando las empresas de instalación y de mantenimiento.

En principio, el objetivo inicial parece ser que era analizar la legislación y la normativa que existía en esta materia, pero en el transcurso de la elaboración del estudio se detectó una deficiencia añadida muy importante que hace referencia a la insuficiente accesibilidad de los espacios de juego de los niños con discapacidad. Este es un aspecto que, desde luego, es esencial y muy importante a tener en cuenta a la hora de diseñar y de legislar sobre los espacios públicos de ocio infantil. Como también ha subrayado el portavoz del Grupo Socialista, los niños con discapacidad tienen el mismo derecho a participar y disfrutar de estas áreas públicas destinadas y dispuestas para el recreo y la diversión. Para ello es necesario borrar todas las barreras que distancian, para atender a todos los niños que acuden con ilusión al parque a jugar y a disfrutar.

En política de discapacidad se ha avanzado mucho en España, desde luego, se han hecho grandes esfuerzos y se ha concienciado sobre la accesibilidad, pero es cierto, señorías, que aún queda un largo camino por recorrer para descubrir los problemas diarios e intentar llegar a una mejor solución.

En el informe se reconocen los avances en lo que respecta a la seguridad y la accesibilidad de estas áreas de disfrute infantil. Debemos señalar que en esta legislatura el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha avanzado en esta materia. El estudio que nos ha presentado se refiere al segundo



# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 9

Plan estratégico nacional de la infancia y la adolescencia, y también apunta a otro informe elaborado por el ministerio, que tiene por objeto analizar la legislación sobre prevención de lesiones no intencionales. En este estudio del ministerio se reconoce que España carece de una legislación estatal que regule los requisitos de seguridad de los parques infantiles y del equipamiento de las zonas de juego. Por eso, como aspecto que puede mejorarse en la prevención de lesiones por caídas, el estudio del ministerio apunta a la necesidad de una legislación que regule la seguridad de todas estas áreas de juego infantiles.

Además, señorías, debemos traer a colación una ley que ha entrado en vigor hace mes y medio, el 17 de agosto, que se acerca mucho a los contenidos consignados en las recomendaciones del informe del Defensor del Pueblo, con una nueva redacción del artículo 11.2 de la Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor. Ese artículo viene a decir: «Las administraciones públicas deberán tener en cuenta las necesidades de los menores al ejercer sus competencias, especialmente en materia de control sobre tiempo libre, juego, espacios libres y nuevas tecnologías. Las administraciones públicas —sigue diciendo el artículo— tendrán particularmente en consideración la adecuada regulación y supervisión de aquellos espacios, centros y servicios en los que permanezcan habitualmente los menores en lo que se refiere a sus condiciones físico-ambientales, higiénico-sanitarias, de accesibilidad y diseño universal y de recursos humanos, así como a sus proyectos educativos inclusivos, a la participación de los menores y a las demás condiciones que contribuyan a asegurar sus derechos», como nos dice el artículo en su nueva redacción.

Nos parece muy relevante y magnífico el informe presentado, señora Becerril. Obliga a las administraciones públicas implicadas a tomar conciencia de un asunto muy sensible que hay que solucionar con el esfuerzo de todos: de los ayuntamientos, de las comunidades autónomas y del Gobierno central. Quiero nuevamente darle mi enhorabuena por este informe y por el excelente trabajo realizado durante estos años, del que todos los miembros de esta comisión hemos sido testigos.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Cobaleda. Señora defensora, tiene la palabra.

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

Agradezco las consideraciones que han hecho todas sus señorías y el interés que se han tomado no solo de leer el documento, sino de cotejarlo, de ver la legislación existente y la comparada y las posibles carencias. Les agradezco de verdad el trabajo que han realizado; para la institución del Defensor del Pueblo es una satisfacción ver que la comisión ha seguido atenta su trabajo.

Debo recordarle, porque estoy segura de que la señora Sayós lo sabe, que la Administración General del Estado, entre otras administraciones y otros poderes, es quien debe velar por el cumplimiento de la Constitución. Como en la Constitución —como dice este documento— se habla de la igualdad de todos ante la ley y de las capacidades de todos en el ejercicio de sus derechos, es lógico que la Administración General del Estado también, no solo las comunidades autónomas y municipios, pueda velar, mediante la normativa conveniente y procedente, por la seguridad de áreas públicas, en este caso de juego infantil, pero podrían ser de otra índole o naturaleza. A nosotros nos parece que es lógico que comiencen las recomendaciones instando o solicitando la actuación debida, merecida o pertinente por parte de la Administración General del Estado, entre otras, haciendo referencia al artículo 149.1.1.º de la Constitución, aunque habría que hacer otras referencias. Esto no va en detrimento de las competencias de las comunidades autónomas —que están recogidas en el documento—, ni incluso de las actuaciones municipales. Yo creo que cada uno tiene una función y un área de actuación. Esto es lo que se sugiere con estas recomendaciones, haciendo siempre referencia, al igual que otras personas que han intervenido, a las dificultades de los pequeños ayuntamientos y municipios, así como a las posibilidades de actuación que tendrían entes supramunicipales para cooperar en el cumplimiento de la normativa y, sobre todo, también, supongo que en la vigilancia, la revisión técnica y los costes de esas actuaciones como me parece que ha señalado el señor Álvarez Villazán y también otras de sus señorías.

El señor Álvarez Villazán, como he dicho antes, ha estudiado el informe y se ha documentado bien, pero quiero aclararle que así como el de urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud fue realizado por el Defensor del Pueblo que figura en la Constitución en el artículo 54 y los defensores de las comunidades autónomas, este, el de accesibilidad, está hecho exclusivamente por el Defensor del Pueblo, sin la colaboración de los defensores de las comunidades autónomas, aunque sí se ha contado con las distintas consejerías solicitando información, y lo digo para bien pero también para posible mal de la institución nacional del Defensor del Pueblo. Le agradezco sus interesantes consideraciones sobre las

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 10

necesidades de adaptar estas áreas a personas con alguna discapacidad. Tiene usted razón cuando dice que habría sido procedente mencionar a los padres y a los educadores; seguramente hubiera sido más completo si hubiera habido una llamada de atención clara. En cualquier caso, podremos hacerlo en próximos documentos o ustedes mismos, si tienen a bien hacerlo cuando proceda, porque los padres y las personas que están al cuidado de los menores tienen que observar posibles deficiencias o insuficiencias en las áreas y ponerlas en conocimiento del responsable público más cercano.

Agradezco a la señora Cobaleda que se haya documentado y estudiado con detalle nuestras consideraciones. Comparto con ella la importancia de la accesibilidad en todos los campos de la vida cotidiana. Es verdad que España ha avanzado mucho, como se ve en todas las áreas públicas y edificios, pero todavía nos queda trabajo por hacer. Creo que hemos comentado en esta comisión las grandes dificultades que todavía perduran en las viviendas antiguas que, además, están ocupadas fundamentalmente por personas de cierta edad y estas dificultades también se mencionan en el informe sobre las licencias urbanísticas y, además, con carácter muy especial. Le agradezco sus consideraciones y que subraye estas cuestiones tan importantes de la accesibilidad en los parques infantiles.

Como ha dicho la señora Cobaleda, la Ley de protección a la infancia y la adolescencia efectúa todas estas recomendaciones y nos obliga a hacer accesibles muchas áreas públicas, muchos edificios e instalaciones para todas las personas. Por eso se también se hace referencia en el documento a esta ley del menor y a algo general, pero que tenemos que tener presente cuando trabajamos sobre esta materia: a la Declaración de los derechos del niño y a la Convención sobre los derechos del niño. La institución del Defensor del Pueblo ha hecho dos trabajos sobre derechos del menor: en primer lugar, sobre los derechos y la situación del menor en los procedimientos penales; y, en segundo lugar, sobre los procedimientos y la situación de los menores en los procedimientos civiles; y esto tiene cierta relación con todo ello. Al final lo importante es la protección y la atención del menor y esto referido a un área muy concreta y más pequeña que en otras ocasiones, pero interesante porque son áreas de gran utilización.

En resumidas cuentas, les agradezco a sus señorías la atención que han prestado, su deferencia y las consideraciones que han formulado.

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

Damos por concluida la presentación y debate del primer punto del orden del día y pasamos al segundo: las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes.

— **INFORME SOBRE «LAS URGENCIAS HOSPITALARIAS EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD: DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS PACIENTES».** (Número de expediente del Senado 781/000017 y número de expediente del Congreso 261/000017).  
**AUTOR: DEFENSOR DEL PUEBLO**

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

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

Este documento fue mencionado en la anterior comparecencia porque lo habíamos entregado a las Cortes Generales. La elaboración del documento data de la segunda mitad de 2014 y en el mes de marzo de 2015, en la comparecencia en la comisión, di cuenta de manera resumida del documento. Este sí está elaborado con todos los defensores del pueblo, como se puede ver en la portada del informe, donde se los menciona por orden de instauración, desde el Defensor del Pueblo Andaluz al Defensor del Pueblo de Navarra.

Ha sido un trabajo largo, de casi dos años, porque los trabajos en los que hay que coordinar las actuaciones, las fechas y los procedimientos son más laboriosos que los que se hacen de manera individualizada.

Ha resultado interesante porque se ha hecho, además, en colaboración con entidades que trabajan a diario en este campo: con los gerentes de servicios de salud en relación con las urgencias hospitalarias de las comunidades autónomas, con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, con la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Personas con Alzheimer y otras demencias, con la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias y con la Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental. Es decir, que se ha procurado contar con la participación e información de todos y, entre comillas, con la satisfacción y

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 11

aceptación de las conclusiones y de las recomendaciones, y por eso ha sido también largo pero yo creo que interesante.

Se parte de la idea, o de la constatación, de que estos servicios de urgencias, en general, porque no se estudian centros determinados sino que se consideran comunes a las urgencias hospitalarias, son altamente valorados por los ciudadanos. Los ciudadanos están enormemente interesados en su buen funcionamiento y hay un aprecio muy grande. De cada 10 ingresos —creo recordar haberlo mencionado, pero nunca es suficiente— en el sistema de salud público, 6 lo hacen a través de estos servicios de urgencia. Por tanto, son piezas fundamentales, esenciales, para el funcionamiento del sistema de salud y son altamente apreciados y utilizados por todos.

Se ha tratado de identificar los derechos y las garantías de la asistencia sanitaria en urgencias, los estándares de aplicación, así como estudiar las circunstancias en las que se ingresa y en las que pueden ser atendidas las personas que están en situación más vulnerable. Además, se han estudiado y analizado las reclamaciones y sugerencias fundamentales presentadas en estos servicios.

No se trata de analizar un determinado centro, sino de tener una visión general de la situación. Quiero añadir que, naturalmente, han participado también en la elaboración el director del servicio de urgencias o la persona responsable enviada por la dirección del servicio de urgencias de cada comunidad autónoma; es decir, también los médicos especialistas o las personas que están a pie del cañón, a diario, en estos centros.

Las conclusiones del estudio se refieren a los medios materiales, a los recursos humanos, a los derechos de los pacientes, a la atención a colectivos de personas más vulnerables y a las posibilidades de reclamación por parte de los usuarios.

El trabajo concluye con recomendaciones de carácter general y las recomendaciones que han hecho los defensores de las distintas comunidades a las consejerías respectivas y desde el Defensor del Pueblo se ha trasladado al Ministerio de Sanidad, en cuanto responsable a través del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, Ingesa, de las ciudades de Ceuta y Melilla.

Por entrar en algunos detalles, les diré que las recomendaciones se dirigen a la mejora de las herramientas informáticas en los servicios de urgencias, para que puedan tener conexión con otros servicios de urgencias y sepan a qué tratamientos ha sido sometido ese paciente en otras ocasiones —si así ha sucedido—, así como recomendaciones referidas a los recursos humanos. Asimismo, nosotros hemos recomendado la implantación de la especialidad médica de urgencias pero —como ya mencioné— no hay unanimidad al respecto y mientras que las otras son ampliamente aceptadas por especialistas y por consejerías, en este caso hay dudas. Lo pongo de manifiesto porque es la verdad y si bien hay quién considera que es conveniente esa especialidad, también hay expertos que no la consideran necesaria sino que es mejor que actúe el médico especialista en medicina interna, que tiene una visión más general. Estas son consideraciones que aquí quedan expuestas.

También hay recomendaciones en materia de seguridad de los pacientes, sobre la calidad, sobre los recursos humanos, sobre dotación suficiente de plantillas, sobre la conveniencia de disponer de personal MIR pero también de personal con años de experiencia y conocimiento en diversas especialidades, etcétera.

Hacemos hincapié en los derechos de los pacientes; sobre todo en el caso de pacientes que están en una fase muy delicada de su enfermedad o que tienen discapacidad intelectual y dificultad para comprender la atención y el tratamiento a qué van a ser sometidos, para que puedan estar en todo momento acompañados por una persona que les explique cuál es la situación.

Igualmente, se hacen recomendaciones relativas a la protección de la dignidad del paciente, sobre todo, en determinados momentos y ocasiones. Esto es importante. Hay que atender también, con especial interés, las sugerencias o quejas que puedan formular pacientes o familiares de pacientes que hayan pasado por estos servicios. Estas son, de forma general, las recomendaciones.

Las respuestas de las comunidades autónomas a las que nos hemos dirigido son también satisfactorias. Todas son positivas, pero algunas nos manifiestan que para la ampliación o la remodelación de estas áreas de urgencias necesitan, como es natural, una mayor dotación presupuestaria. No se pueden emprender con carácter inmediato, pero sí se pueden hacer previsiones para próximos ejercicios, para mejorar, adecuar, remodelar y revisar, las instalaciones y los servicios.

Este es el fundamento y las conclusiones más interesantes. Es un documento amplio, con referencias interesantes a la normativa internacional y que cuenta con las opiniones de todos los grupos y sectores que han intervenido.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 12

Creo que la impresión general de los defensores que han participado ha sido buena por el trabajo realizado en común, y lo pongo en conocimiento de sus señorías.

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

Se abre el turno de debate. Entiendo que los señores Yanguas, Boya y la señora García van a esperar al tercer punto.

La señora Sayós i Motilla tiene la palabra.

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

Es verdad que se debe mejorar el servicio de urgencias y, por tanto, le doy la razón. No podemos decir más porque compartimos totalmente este estudio, aunque creemos que en él se debería recoger una de las bases, o de los pilares, que existen no solo en España sino que también se respeta en las comunidades autónomas: el de una sanidad pública y universal. El estudio podría haber recogido este principio, que es la base de la sanidad pública, pero lo comparto y, en consecuencia, no puedo decir nada más.

Muchas gracias, presidente.

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

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra la señora Gallego Arriola, que sustituye en la comisión a la señora Álvarez Álvarez.

La señora **GALLEGO ARRIOLA**: Muchas gracias, señor presidente.

Buenos días, señora Becerril, bienvenida al Senado.

Quiero felicitar a todo su equipo y a usted, así como a las diferentes instituciones de las comunidades autónomas, por el magnífico trabajo realizado, por el informe que hoy ha expuesto sobre las urgencias, y, sobre todo, por las reflexiones y por las conclusiones. Yo intervengo hoy por primera vez en esta comisión y me alegro, porque me ha dado pie a leerme las 91 páginas de las que consta este informe que, de otra manera, a lo mejor, no hubiera leído. Así, he constatado datos muy interesantes.

Creo que para que este trabajo sea eficaz se deben evaluar estas conclusiones —que son muy buenas— y trabajar en ellas.

Voy a hacer una breve exposición de lo que creemos en el Partido Socialista acerca de este informe. En primer lugar, sí que puede sorprender el alto volumen de frecuentación de las urgencias hospitalarias. Esto quiere decir que hay algo que no se está haciendo bien. Está bien que las personas acudan a urgencias, pero es más importante que haya una buena coordinación entre la atención primaria y la especializada para que los ingresos, en su mayor parte, sean derivados de la primaria. Realmente, existe un proyecto de atención primaria —el Marco estratégico 2007-2012— y, por eso, la acción política debe centrarse en esa estrategia, pero no se ha visto nada.

En segundo lugar, llama la atención el cambio en el patrón epidemiológico, con mayor prevalencia de enfermedades crónicas y problemas de dependencia. Ante estos informes, lo lógico es que el Gobierno actúe con políticas de apoyo a la dependencia, que refuerce estas políticas, y no al revés, como está ocurriendo en estos años de legislatura debido a los graves recortes en el sistema de la dependencia que lo que hacen es que la población busque dispositivos accesibles, como son las urgencias de los hospitales.

También se habla de los recursos humanos. Es obvio, se tiende a creer que son insuficientes y es verdad. Siempre creemos que son insuficientes, pero nos gustaría destacar tres cosas: el papel importante que deben tener los trabajadores sociales en urgencias, que no existe; el papel fundamental que desempeñan los médicos residentes, que a veces es demasiado —no sé si hay quejas al Defensor del Pueblo a este respecto, porque a veces se abusa de médicos en formación—; y, sobre todo, quiero preguntar qué está pasando, aunque usted ya lo ha dicho, con la titulación específica en medicina de urgencias, porque desde 2007 se han aprobado iniciativas en favor de que exista esta especialidad. La postura del Partido Socialista es que tiene que haber un reconocimiento profesional y una consolidación de algo que está ocurriendo en los hospitales. Como ha dicho usted, hay discrepancias, pero nos gustaría que hubiera un acuerdo en ese sentido porque es lo que se está haciendo. En este punto, tiene que haber una labor fundamental de la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud, pero no sabemos cómo está. Hubo un plan en 2007, otro en 2010, pero ahora no hay nada. No sé si con la racionalización del sector administrativo y con todas las leyes de racionalización están disminuyendo estos informes de calidad.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 13

Para nosotros es muy importante el apartado de atención a las personas en situación vulnerable que, además, es uno de los objetivos principales. Aquí tenemos que hablar de la atención a los inmigrantes en situación irregular y de lo que se está describiendo en este informe. Tres años después de la reforma sanitaria a través del real decreto que podríamos llamar de la vergüenza —porque relaciona el derecho a la protección de la salud con el sistema de aseguramiento y, por lo tanto, está excluyendo a seres humanos de la asistencia sanitaria—, observamos sus efectos con informes demoledores, y también hay informes de la oficina del Defensor del Pueblo. Se está observando —y lo dice también— que hay un desconcierto y un batiburrillo; hay problemas de acceso de las personas a las urgencias, hay una serie de irregularidades y una amenaza a la salud pública. No hay que olvidar que este decreto, además de excluir a los inmigrantes, también excluye a personas que llevan más de noventa días fuera —aunque es verdad que luego pueden recuperar la tarjeta, excluyen a esas personas— y también a mayores en procesos de reagrupación. El Gobierno del Partido Popular no se puede escudar en que este real decreto prevé la asistencia sanitaria en urgencias porque informes como el de hoy están destapando la realidad, que no es otra que la de que existen muchísimos problemas de acceso, muchísimas irregularidades y muchísimas trabas administrativas. Además, la práctica de supeditar la asistencia sanitaria a la firma de un compromiso de pago o a un convenio y la ruptura de la continuidad asistencial hacen que esto sea un verdadero desastre.

Se están produciendo también muertes por falta de asistencia y nos preguntamos qué tiene que pasar para que se recapacite. Hoy el PSOE va a pedir de nuevo en Pleno que se restablezca la universalidad de la asistencia sanitaria. Llevamos tres años pidiéndolo, pero me temo que vamos a seguir igual hasta que cambie el Gobierno, porque se está incumpliendo el artículo 43 de nuestra Constitución que establece el derecho a la protección de la salud y los principios vinculados a este.

Como defensora del pueblo, le pido que siga defendiendo y que su oficina sea la garante de los derechos recogidos en el Título I, en el que se encuentra el artículo 43, porque nuestra Constitución lo prevé así y estoy segura de que se hará.

Dentro de la atención a las personas vulnerables también destaca la atención a las personas con enfermedad mental. Tampoco aquí hay estrategias y hacen falta. Se hizo una para el periodo 2009—2013, pero no hay evaluación, como en todo con este Gobierno: no hay evaluación de las estrategias.

Es importante destacar que hay pocos avances en cuanto a las personas con discapacidad y que también se han aprobado muchas iniciativas en la comisión para las políticas de discapacidad, pero en la práctica hay numerosísimos problemas. Las iniciativas no solo hay que aprobarlas sino que también hay que ponerlas en marcha, aun entendiendo las dificultades existentes.

Un apartado especial en este informe, sobre todo por la alarma que está generando, son los asesinatos de mujeres y de sus hijos a manos de sus parejas. En este sentido, se están detectando también muchas dificultades en los servicios de urgencias. Se habla aquí de la atención a las víctimas de violencia de género y de la atención en situaciones de maltrato. Hay un protocolo común para la actuación sanitaria, pero una vez más repito que hay que insistir en su cumplimiento y evaluación. Se hizo en el 2012, pero no sabemos nada de ello. Y, desde luego, existen muy pocos programas de sensibilización y de formación continua para los profesionales sanitarios porque lo que prima en este momento son los recortes presupuestarios y la ausencia de contenidos de los observatorios, como por ejemplo, el Observatorio de la Salud de la Mujer. Por ello, pediría a la oficina del Defensor del Pueblo que se interesara por este observatorio. Por cierto, no es entendible que el Gobierno se niegue una y otra vez a elaborar un pacto contra la violencia de género, cuando el problema es gravísimo.

Por último, respecto a las conclusiones, mi grupo las asume y las suscribe, por supuesto, pero demuestran que no han existido avances significativos. Nos llaman mucho la atención las conclusiones números 17, 18 y 19, que están relacionadas con los aspectos éticos de la voluntad de las personas, con el consentimiento informado o con la información sobre el testamento vital, que es muy limitada. A este respecto, le quiero llamar la atención —una de las ponentes también ha hablado de esto— sobre la reforma que ha hecho el Gobierno de la Ley 41/2002, de autonomía del paciente, ya que aprovechando la tramitación de la Ley del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que se ha llevado a cabo este verano, ha introducido una disposición final segunda que limita las decisiones de los pacientes de cualquier edad para los que, si no disponen de testamento vital, se descarta cualquier renuncia a cualquier método de sostén vital o artificial. Creo que las asociaciones por el derecho a morir dignamente estarán ya estudiándolo o reclamando a la oficina del Defensor del Pueblo. Es una modificación que se ha hecho por la puerta de atrás, aprovechando la Ley del sistema de protección a la infancia. Es algo realmente inconcebible.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 14

Muchísimas gracias por su trabajo.

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

La señora **FIGUERES GÓRRIZ**: Muchas gracias, presidente.

Señora defensora, ya que es la última comisión de esta legislatura, parece que se impone hacer balance. Aunque ya lo haya hecho mi compañera Teresa Cobaleda —suscribo todas sus palabras, por supuesto—, quiero hacer hincapié en esa intensificación del trabajo del Defensor del Pueblo en estos últimos años, que no solo se ha limitado a atender y resolver las quejas de los ciudadanos hacia la Administración con la efectividad que hemos podido apreciar en el informe inicial, sino que además ha incrementado muchísimo la realización de informes sobre los más variados temas, tanto los que inciden en el bienestar general como los que atienden a los problemas de determinados colectivos.

Con la perspectiva de este final de legislatura, en nombre del Grupo Parlamentario Popular, quiero también felicitar a la señora Becerril por el incremento de la actividad, por los resultados y por la calidad y la exhaustividad de los informes que ha presentado en esta comisión.

La amplitud de este informe sobre servicios de urgencias hospitalarias impide entrar en todos los puntos, pero sí quiero centrarme en algunos.

Qué duda cabe de que el Estado de las autonomías supone una proximidad del ciudadano con los servicios a los que accede, pero también está la contrapartida de la falta de homogeneidad. Muchas veces echamos en falta esa coordinación. Por lo tanto, valoramos muy positivamente la realización de informes junto con las instituciones autonómicas defensoras de los derechos de los ciudadanos, como es este caso.

Recordemos que en sesiones anteriores, debatiendo otros informes sobre otras materias, en la mayoría de los casos surgía la cuestión de la coordinación, y como elemento indispensable para hacerla efectiva la aplicación y la compatibilidad de las TIC entre comunidades autónomas. El informe que nos ocupa, sobre las urgencias hospitalarias, no podía ser la excepción, máxime cuando la práctica totalidad de las competencias sanitarias están transferidas a las comunidades autónomas. Así, varias de las recomendaciones de este informe se refieren a este punto, a la necesidad de coordinación entre los sistemas de salud autonómicos y la conexión de datos.

En este sentido, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha puesto en marcha la historia clínica digital del Sistema Nacional de Salud. Desde junio de 2015, quince comunidades autónomas más Ceuta y Melilla están operativas en este sistema común. Asturias está conectada pero no está operativa, y Cataluña todavía no está conectada. No sé si con las circunstancias actuales conectaremos con Cataluña o tendremos que firmar un tratado internacional de reciprocidad. La historia clínica resumida concentra los principales datos clínicos y es especialmente interesante para estos servicios de urgencias.

Otro asunto que ha comentado la defensora en la exposición del informe, al que ha hecho referencia también la portavoz del Grupo Socialista, es la creación de una especialidad médica y de enfermería en urgencias y emergencias. Esta cuestión ha sido ampliamente debatida en muchos foros y, efectivamente, como usted ha puesto de manifiesto, no existe unanimidad sobre la conveniencia de esta especialidad ni entre la comunidad científica ni en la Unión Europea ni en el seno del Sistema Nacional de Salud, precisamente por el carácter interdisciplinar y por la transversalidad de estos servicios. Sin embargo, en la necesidad de la formación específica sí hay acuerdo. Por ello, con la opinión del Consejo nacional de especialidades en ciencias de la salud, el Real Decreto 639/2014 ha creado un área de capacitación específica en urgencias y emergencias a las que podrán acceder especialistas de medicina interna, intensiva, familiar y comunitaria y anestesiología y reanimación.

Respecto a la atención sanitaria de los inmigrantes ilegales, señorías, no hagan demagogia. El Real Decreto Ley de 2012 no excluye a los inmigrantes ilegales. Puede haber habido problemas a la hora de hacerlo efectivo, pero el real decreto no los excluye. La protección de la salud a los extranjeros que estaban en España en situación irregular se ha mantenido y eran atendidos por urgencias médicas o por accidentes hasta el alta médica; se atendían todos los casos de salud mental, todas las enfermedades contagiosas, el embarazo, el parto y el posparto, así como a los menores de dieciocho años en igualdad de condiciones con los nacionales. Actualmente, el ministerio ha presentado a las comunidades autónomas una propuesta de acuerdo, que se está debatiendo en este momento, y que se quiere consensuar. Esta propuesta pretende unificar y coordinar los problemas de asistencia social y sanitaria de ámbito autonómico. Mientras se celebran estas reuniones y se llega a un acuerdo, el secretario general del ministerio, don

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 15

Rubén Moreno, ha pedido aquí en el Senado que se atienda a todos, sin excepción. Habrá un documento identificativo que en ningún caso será la tarjeta sanitaria. ¿Por qué? Pues porque todo lo que hemos avanzado en erradicar esa lacra que teníamos, que era el turismo sanitario, podría verse en peligro de retroceso si volviéramos a la tarjeta sanitaria. Habrá un documento identificativo diferente que no será menor en derechos.

Ha habido casos de extranjeros con tarjeta sanitaria española, por comentar algún ejemplo, que con esta tarjeta volvían a sus países y las facturas se reclamaban a España. Con casos como estos, que hemos logrado erradicar, no vamos a poner otra vez en peligro esta racionalización del sistema. De todos modos, la existencia de un documento identificativo es irrenunciable.

España cuenta con un sistema sanitario de los más solidarios del mundo, y nos congratulamos por ello, pero nuestra obligación como responsables públicos es ser cuidadosos en la gestión de los recursos.

Nada más, señora defensora. Quiero reiterar la felicitación del Grupo Popular tanto por este informe, que compartimos y que estamos seguros de que redundará en la excelencia de los servicios de urgencias, como por todo su trabajo al frente del Defensor del Pueblo y el impulso que ha dado a esta institución.

Muchas gracias.

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

Para responder y cerrar este punto del orden del día, tiene la palabra la señora defensora.

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

Voy a hacer algunas consideraciones y procurar dar algunas respuestas a las sugerencias que sus señorías han efectuado, pues no creo que sea mi papel entablar una discusión parlamentaria sobre determinados aspectos de la sanidad española y de la asistencia a determinados colectivos. Me voy a ceñir fundamentalmente a las conclusiones, al trabajo y a las recomendaciones, y procuraré no entrar en discusión alguna sobre distintos modelos de sanidad pública.

Desde luego, estamos hablando, como dice el artículo 43 de la Constitución, que es como empieza este estudio que obra en mi poder, primer punto y primera línea, sobre el reconocimiento del derecho a la protección de la salud de todas las personas. Esto es así: todos estamos bajo la cobertura de ese precepto constitucional tan importante, y creo que la señora Sayós lo ha leído. No somos ajenos en este documento, ni muchísimo menos, al mandato constitucional; al contrario, partimos de ese mandato para hacer este trabajo y este informe.

La señora Sayós ha manifestado que comparte en lo fundamental las conclusiones y las apreciaciones de cómo debe ejercerse esta parte de la medicina dentro de la sanidad pública y universal.

En relación con las observaciones efectuadas por la señora Gallego, quiero decirle que sus consideraciones o manifestaciones más importantes y destacadas —todas son interesantes—, como las referentes a los inmigrantes, también están contempladas en este documento. El punto 23 de las conclusiones hace referencia a las personas inmigrantes en situación irregular, y se manifiesta que tienen derecho a recibir del sistema público atención sanitaria de urgencia. Esto luego se desarrolla. Para nosotros esto ha sido una posición clara y precisa desde hace bastante tiempo, y así lo hemos manifestado. Yo me he alegrado de que esto se haya impulsado desde el Ministerio de Sanidad y Asuntos Sociales, aunque todavía no haya llegado a la conclusión de cómo se puede ejercer de pleno este derecho. Me alegro de la existencia de reuniones en las comisiones pertinentes y en el consejo sectorial oportuno para que esto se lleve a efecto plenamente y que todas las personas que estén en situación no regular en este momento tengan acceso, en la fórmula en que se determine. No es de mi competencia entrar a precisar qué formato puede tener ese documento, pero sí que el texto que se imparta lleve a que esas personas tengan pleno acceso al Servicio Nacional de Salud y al servicio de urgencias.

En cuanto a la formación de los profesionales sanitarios —sus señorías han hecho varias referencias a ello—, también se menciona en este trabajo. En el epígrafe 17 de las conclusiones se cita la formación y los aspectos éticos relacionados con la autonomía de la voluntad de las personas; se menciona el consentimiento del paciente —que debe estar precedido de la información precisa— y su participación —siempre que sea posible—, asistido por los profesionales sanitarios en aquellas decisiones que deban tomarse en determinados momentos muy delicados.

Estas son algunos comentarios acerca de las consideraciones que han hecho sus señorías. Como he dicho, no quiero entrar en debates que competen plenamente a los grupos parlamentarios aquí representados sino, sencillamente, poder hablar de alguna de las recomendaciones y conclusiones que recoge este estudio.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 16

Sus señorías han mencionado la posibilidad —algo a lo que yo también me refería y que se cita en el documento— de una especialidad médica en urgencias hospitalarias. Tal y como ustedes y yo señalábamos, no hay unanimidad al respecto, por lo que habrá que seguir estudiando y trabajando en este asunto. No obstante, quiero mencionarles a ustedes las consideraciones hechas por el presidente de la Sociedad Española de Urgencias y Emergencias, Semes —que participó en la elaboración de este documento—, que nos daba algún dato interesante sobre este punto. Dice el presidente de esta sociedad española: Se producen en España alrededor de 26 millones de consultas anuales en estos servicios. Si tenemos en cuenta —continúa— que solo alrededor de un 16 % de la población los utiliza, esto supone que hay capas de población que acuden varias veces al año. Más de la mitad —atendiendo a datos de encuestas hechas en varias comunidades— son mayores de sesenta y cinco años y menores de dieciséis, y no es desdeñable el número de pacientes vulnerables en personas de edad media. Prosigue el presidente de la sociedad que él es partidario de la necesidad de creación de la especialidad de medicina de urgencia —y así lo ha manifestado—, además de incidir —consideración que recoge el informe— en que toda la atención de urgencia no debe cubrirse enteramente —lo cual no significa que se excluya, ni muchísimo menos— por médicos residentes —como saben, personas todavía en formación—. Estas son algunas de las consideraciones que hace el presidente de esta sociedad, el señor González Armengol, que participó en estas jornadas, y que me parecía interesante mencionarles, sin perjuicio de las manifestaciones expresadas por otros colectivos.

Agradezco a sus señorías la atención que han prestado a este informe y, en la medida en que les parezca oportuno y procedente, que lo den a conocer y que traigan a esta Cámara y al Congreso de los Diputados las iniciativas parlamentarias que estimen procedentes.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora defensora.  
Damos por concluido el segundo punto del orden del día.

— **«ESTUDIO SOBRE TRAMITACIÓN DE LICENCIAS URBANÍSTICAS: PROCEDIMIENTOS Y DURACIÓN DE LOS TRÁMITES».** (Número de expediente del Senado 781/000022 y número de expediente del Congreso 261/000021).  
**AUTOR: DEFENSOR DEL PUEBLO**

El señor **PRESIDENTE**: Pasamos al tercer y último punto del orden del día: «Estudio sobre tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites».

Señora defensora, tiene la palabra.

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

El título de este informe no necesita mucha aclaración. Su objetivo es analizar qué pasa con las licencias urbanísticas, cómo hay que presentar la solicitud de licencia, cuánto tiempo dura su análisis por parte de los técnicos, los ayuntamientos y los concejales, así como las dificultades que puedan existir o no. Naturalmente, no era posible hacer esto en todos los municipios, por lo que se han escogido diez con distinta población, empezando por los municipios pequeños, de 20.000 habitantes, seguidos por municipios mayores, de 50.000 habitantes, y varios municipios de entre 50.000 y 200.000 habitantes, como Cádiz —tengo a mi lado a su anterior alcaldesa— e Irún, o Pamplona y Cáceres, municipios de entre 300.000 y 500.000 habitantes, o Vigo, un municipio de 300.000 habitantes. Por tanto, para realizar este estudio hemos elegido municipios o capitales de provincia, como Madrid o Barcelona, con poblaciones superiores a 500.000 habitantes. Esta es solo una muestra, pues no podíamos hacerlo de otra manera.

¿Cuál es el objetivo del documento, más allá de su enunciado? Poder hacer una valoración, una apreciación, que no un juicio, de si el ciudadano encuentra dificultades o no para obtener una licencia, qué tiempo necesita y qué facilidades o dificultades tienen los ayuntamientos para actuar con la mayor diligencia y prontitud posible. Yo le doy enorme importancia a esta cuestión. Algunas personas que lean el título del estudio, tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites, pueden preguntarse: ¿No tiene el defensor otra cosa que hacer? Sin embargo, creo que esta es una cuestión importante, pues el hecho de cómo se efectúe esta tramitación o cuáles sean las dificultades que encuentre un vecino o una vecina, un ciudadano, mayor o joven, para iniciar un negocio, emprender una actividad o desarrollar una vocación, todo ello —o casi todo—, pasa por un ayuntamiento y por una licencia. La rapidez, la facilidad o la dificultad de estos trámites pueden hacer que ese proyecto desaparezca y que esa persona diga: No continúo porque este es un camino lleno de dificultades; abandono la idea, abandono



# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 17

el proyecto. O, por el contrario, puede decir: Son tantos los que me animan y tantas instituciones, que continúo y, si fracaso, no me importa, soy capaz de volver a empezar otra vez. Esto es lo que decimos en la propia presentación del informe.

En muchos países de la Unión Europea, y fuera de ella, cuando una persona fracasa en su iniciativa empresarial, no quiere decir que haya fracasado en su vocación o en su profesión, ni muchísimo menos, sino que puede volver a empezar porque ha encontrado el apoyo, el ánimo, el empuje a su alrededor y porque, además, se le dice: Tienes valor porque has empezado, has comenzado algo, y aunque no haya llegado a su fin, valoro y aprecio lo que has hecho.

Pues bien, una parte de este recorrido son las licencias, la tramitación de la licencia, algo tan importante como la actividad u otros muchos elementos que no vamos a mencionar aquí, porque este no es el momento, como la disponibilidad económica, el conocimiento, la formación, etcétera. Por tanto, tratamos de valorar las dificultades que existen o no para iniciar un proyecto empresarial o profesional, una idea o la remodelación de una vivienda.

En la página 15 hay un cuadro resumen de los tiempos de tramitación. En primer lugar, debo dar las gracias a todos los alcaldes, concejales y técnicos que nos han remitido la información pertinente. Este debería haber sido el comienzo de mi intervención, pero hacerlo ahora no disminuye la gratitud y el reconocimiento desde la institución hacia los ayuntamientos y hacia sus representantes. Nos han contestado todos, y aunque las contestaciones no son uniformes, porque los procedimientos tampoco son siempre uniformes, nos han proporcionado mucha información y mucha documentación que adjuntamos aquí con lo que nos han dicho cada uno de los ayuntamientos. Valoramos el esfuerzo que han hecho en las contestaciones, porque son muy amplias y dan muchos detalles.

Como decía, en la página 15 tenemos un resumen de los tiempos de tramitación, que son distintos. Para una licencia de obra menor pueden variar desde un día a sesenta días. Si hablamos de una obra mayor, pueden variar desde treinta a ciento ochenta días en las muestras que tenemos aquí. No lo quiero calificar de mucho o de poco, pero nos gustaría que se aceleraran todos estos trámites lo más posible. Y repetimos algo en relación con los pequeños y medianos ayuntamientos, y es que en muchas ocasiones necesitarían entes supramunicipales que les prestaran asesoramiento personal y medios económicos para agilizar la tramitación de las licencias.

Las recomendaciones que hemos efectuado tienen dos características bien distintas. Unas están en la página 17 y tratan de hacer llegar a los responsables la conveniencia de agilizar los tiempos de las licencias y facilitar el uso de la declaración responsable, que nos parece muy interesante porque agilizaría y resolvería muchas pequeñas cuestiones para las que no es preciso esperar y permitiría iniciar la actividad. Además, fomentar la claridad y la transparencia de los procedimientos de tramitación. Si ustedes entran en algunos de los procedimientos que los ayuntamientos ponen en sus páginas web, se pueden quedar un poco preocupados pensando cómo encararían esa licencia, por dónde tendrían que empezar, y necesitarían la asistencia de una persona experta. En general, no son fáciles las tramitaciones.

Sugerimos también coordinar los distintos departamentos municipales con la concesión de la licencia de actividad, para que la de actividad sea rápida tras la concesión de la urbanística. Estas son las recomendaciones. También hay otras que versan sobre la inspección que los ayuntamientos deben mantener sobre las obras. No es posible que después de una declaración responsable, que es muy valiosa, luego el ayuntamiento se olvide y no haga la supervisión necesaria sobre si eso se ha ajustado a la licencia. En principio, se confía en el ciudadano, y eso está muy bien, pero luego es conveniente hacer un muestreo o una selección para ver si las obras se han ajustado o no, es decir, tras la licencia hay que tener la capacidad y la posibilidad de supervisar si se han adecuando las obras a la licencia otorgada.

Este es el documento, que es largo porque aquí están las contestaciones de los ayuntamientos que han respondido. Se han remitido las recomendaciones y las conclusiones a la Federación Española de Municipios e intentaremos hacer un seguimiento y un mantenimiento de la información con los municipios a los que nos hemos referido para ver si han evolucionado. Hay datos muy aceptables, pero hay otros que pueden ser excesivos porque no hemos incluido, pero sí se menciona, que hay licencias que necesitan de la aprobación de un organismo ajeno al ayuntamiento, como una comisión de patrimonio u otro organismo relacionado con el impacto medioambiental o con competencias de la comunidad autónoma porque afecte a un plan general de ordenación urbana o un plan especial. Todo eso habría que añadirse. Nosotros aquí nos hemos limitado a la cuestión municipal, pero hay licencias —no estamos hablando de una manzana— para edificaciones de un obra que aunque no supongan derribos ni levantar un nuevo edificio, pueden llevar un tiempo larguísimo, sobre todo si necesita de informes ajenos al municipio.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 18

No les canso más porque, puesto que se han leído los otros documentos y los han estudiado, supongo que también han visto este. Les agradezco de antemano su trabajo y les reitero que nuestro interés es agilizar la actividad económica y, por tanto, la generación de empleo y facilitar la vida cotidiana a las personas, haciéndoles más fáciles sus relaciones con todas las administraciones.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora defensora.  
Damos paso al turno de portavoces. El señor Yanguas Fernández tiene la palabra.

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

Señora defensora, adjunto primero y todo el equipo, les pido que envíen de mi parte un abrazo a la defensora adjunta segunda, que hoy, como usted ha dicho, no ha podido estar aquí.

Quiero comenzar dándole las gracias una vez más —ya lo he hecho algunas veces— por su trabajo. Hoy, como se ha dicho también, será la última sesión que tengamos y quiero destacar el funcionamiento de la comisión en estos años. Ha acudido usted aquí puntualmente, a diferencia —eso también hay que decirlo— de otras comisiones en las que soy portavoz en el Senado, en las que esto no ha ocurrido; más bien ha ocurrido lo contrario. Por ello le quiero dar las gracias de nuevo a usted y a su equipo, así como también al presidente y a la Mesa de la comisión por hacer nuestro trabajo más sencillo.

Además, por lo que respecta a Unión del Pueblo Navarro, que es mi partido, ha estado usted a la altura de las circunstancias. No ha evitado en estos años temas espinosos que se han producido y ha dicho al Gobierno y a las demás entidades lo que los ciudadanos demandaban, máxime en la coyuntura en la que nos hemos visto abocados estos cuatro años. Desde nuestro punto de vista, también ha dotado a la institución de visibilidad con esa nueva página web que está funcionando, además de transparencia, siendo usted, como pudimos ver en los presupuestos, bastante austera. Poco más se puede decir en esta intervención general que quería hacer con un resumen de los cuatro años en los que he estado de portavoz de esta comisión, entre otras.

En cuanto al informe de seguridad y accesibilidad a las áreas de juego infantil, quiero destacar que, dentro de la maraña normativa que puede haber de ordenanzas y que el informe destaca muy bien, debiera haber algún texto refundido al que todos los municipios debieran adaptarse. Es importante el juego, pero también el juego seguro. Además, los que hemos ostentado la labor de la alcaldía durante unos cuantos años, como ha sido mi caso, sabemos que se hacen obras importantes destinadas a los juegos infantiles, pero luego la vigilancia periódica y el mantenimiento, por lo menos en muchos pueblos, brillan por su ausencia, y es por eso por lo que se producen los accidentes y es ahí donde debemos ahondar. Comparto con usted lo que dice el informe sobre accesibilidad en cuanto a que hay que seguir trabajando y concienciando a todo el mundo.

Respecto al informe sobre las urgencias hospitalarias, que se ha hecho en colaboración con otros defensores, incluido el de la Comunidad Foral de Navarra, de donde yo vengo —ya lo han dicho aquí—, quiero poner de relieve su calidad, así como la coincidencia en las conclusiones. Voy a hacer hincapié en una sobre la que ya hemos hablado porque ha habido muchos debates en el Senado, y es que parece mentira que, con lo extendidas que están las tecnologías, las competencias autonómicas muchas veces estén siendo un obstáculo para que no se coordine la salud tanto como debería, y la salud es un pilar básico del Estado de bienestar que nos hemos dado. Por eso quiero destacar una de las consideraciones que usted ha hecho, porque compartimos el resto del informe.

Respecto al último informe que hemos visto hoy, el relacionado con la tramitación de las licencias urbanísticas, se podría escribir un informe, un libro, una enciclopedia; podríamos estar escribiendo años sobre las licencias urbanísticas: las de apertura, todas las que hay. Muchas veces conseguir una licencia —aparece en el informe— es una carrera de obstáculos y es una verdadera pesadilla. Unión del Pueblo Navarro está de acuerdo en que se extienda todo lo que se pueda esa declaración responsable. Sabemos que no podemos llegar a todo con la declaración responsable. Hay actividades que, por su complejidad, serían imposibles de compatibilizar con esa declaración, pero hay que tirar por ese camino y que después la Administración compruebe lo que se ha hecho.

Por otro lado, está el requerimiento de información. Aunque nos dotamos de leyes, de ordenanzas, de reglamentos, así como de la tramitación electrónica —muy importante—, seguimos pidiendo desde las administraciones la copia compulsada de los estatutos, del DNI cincuenta mil veces en todas y cada una de las tramitaciones; aunque la Administración la tenga, la pide una y otra vez. Por tanto, aunque se ha avanzado con la administración electrónica, se puede avanzar, como dice el documento, mucho más. Parece increíble que en la era de la tecnología estemos todavía en este punto.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 19

Se podrían decir muchas más cosas, pero termino ya. Quiero felicitarle por este informe. No ceje en el empeño porque hay mucho por hacer hasta que logremos entre todos construir una administración facilitadora más que una administración entorpecedora en estos trámites.

Quiero pedir disculpas por adelantado. En el Grupo Mixto somos portavoces de muchas comisiones, por lo que tendré que leer lo que usted me diga en el diario de sesiones ya que me tengo que ausentar ahora mismo llego tarde a una.

Gracias por el trabajo realizado y buenas tardes.

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

Tiene la palabra el señor Boya.

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

Quiero saludar a la defensora, a su equipo y a los adjuntos, que hoy no la acompañan. Esta quizá será la última ocasión que tendremos de participar en esta comisión; una comisión en la que personalmente he aprendido mucho. Siempre he destacado la trascendencia de los debates, de los informes y la oportunidad de tener en esta comisión una visión real de lo que está sucediendo en nuestro país en una época que ha sido especialmente difícil.

Del balance de estos cuatro años debemos agradecerle, como decía el señor Yanguas, su puntualidad en las comparecencias, que haya tenido los informes al día; además, en su totalidad, han sido informes valientes, que han puesto en evidencia situaciones muy críticas en algunos ámbitos y en realidades —digámoslo así— muy de actualidad en nuestro país. Hoy hablamos de las urgencias, pero hemos debatido sobre la vivienda, la inmigración... Siempre he reivindicado que teníamos que profundizar más en los temas de pobreza; lo hemos hecho, quizá no de una forma implícita pero sí a través de algunos informes que se han planteado en la comisión. Por tanto, el balance es muy positivo. Tenemos que reconocérselo y agradecerle su trabajo, así como a sus adjuntos y al conjunto de su equipo a lo largo de la legislatura.

Por otra parte, respecto a los informes, si hablamos del relativo a la seguridad y accesibilidad a las áreas infantiles, creo que es obvio lo que dice el informe: se requiere una normativa específica. Creo que deben ser las comunidades autónomas quienes hagan este esfuerzo, algunas ya lo han hecho. El informe se refiere al artículo 149.1.ª de la Constitución española, pero ciertamente son las comunidades las que deberían garantizar la accesibilidad y muy especialmente la seguridad en estos ámbitos, máxime cuando son niños de corta edad.

Se ha comentado también, y es una consideración que hago extensible al informe sobre las licencias, la ayuda a los pequeños municipios, que en muchas ocasiones tienen problemas para su adecuación. Es cierto que en este país los pequeños municipios —permítame que lo diga aunque no forme parte del debate— deberían tener una consideración especial; es decir, se trata a los pequeños municipios, por ejemplo, de 1.000 habitantes, desde el punto de vista del ámbito normativo y de la obligatoriedad de determinados cumplimientos, exactamente igual a un municipio de 20.000 habitantes. Nuestra legislación necesita una visión comprensible sobre esa realidad que afecta a miles de municipios de nuestro país, que deberían, insisto, tener una consideración y un trato adecuado a su realidad poblacional y administrativa.

En cuanto al último informe que usted ha tratado, el que hace referencia a las licencias, la verdad es que no puedo estar más de acuerdo con usted. Tenemos un modelo urbanístico que en muchas ocasiones se fosiliza y es una auténtica barrera. En un momento en que lo que necesitaríamos es agilizar, facilitar que cualquier semilla del emprendedor que pueda convertirse en un potencial negocio, en una potencial actividad fuera tratada con mimo. Ciertamente, el bosque administrativo y el exceso de tramasy normativas, que son difícilísimas de comprender —usted lo ha dicho— y de asimilar por aquellos que tienen la voluntad y la necesidad de emprender un negocio suponen realmente un auténtico problema.

No puedo estar más de acuerdo con usted en lo que respecta a la declaración responsable, que funciona en muchos países con bastante naturalidad y normalidad, haciendo responsable al ciudadano en primera instancia de sus actos y, por tanto, de la exigencia de cumplir una normativa que luego debe ser revisada y atendida por el responsable; si no, deberá atenerse a las consecuencias. Pero, ciertamente, hay que poner coto a esta dificultad para las licencias urbanísticas, incluso para las de actividad económica. Usted no ha querido valorar si los 90 o 120 días que dice el informe son excesivos; yo creo que sí lo son y que deberían reducirse de una forma notoria. En muchas ocasiones este no es exclusivamente un problema municipal, sino un problema del marco normativo en el que también se mueven los ayuntamientos y que tiene realmente dificultades para dar respuesta hacia abajo, pero también para cumplir con los

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 20

requisitos que se les exige hacia arriba, es decir, tramitar un ayuntamiento un plan urbanístico en este momento —al menos, en lo que yo conozco y desde la responsabilidades que he tenido cuanto más pequeño es el ayuntamiento más dificultades añadidas— supone un auténtico problema de tiempo, de recursos y de gestión. Por tanto, este es un reto de nuestro país: ser capaces de simplificar y, a la vez, dar instrumentos para que estos temas se solucionen. Yo creo que la virtud de su informe es ponerlo en evidencia, que parece que es una obviedad pero muchas veces no lo es, y le aseguro —tengo experiencia en eso— cuesta mucho explicarlo.

Por último, el informe de sanidad es un informe amplio que pone en evidencia también una cuestión fundamental, porque es cierto que en el ámbito de la salud hay una sensibilidad social considerable, y, por tanto, creo que el informe es mesurado y justo.

Hay algunas recomendaciones que, sin duda, deben ser atendidas de forma inmediata. Por ejemplo, la inadecuación de los espacios, creo que es una cuestión que está en la calle y que es absolutamente mejorable; la permanencia en los pasillos y otros espacios. Todos conocemos experiencias de personas que nos han explicado esta situación, y realmente no es digno que una persona esté en una camilla en un box de un hospital durante muchas horas no solo por la incomodidad, sino también, como usted decía, de atención a su salud vital en muchas ocasiones.

Habla de los métodos de triaje de pacientes. En nuestro país hay una casuística, se lo digo porque muchos de ustedes no lo conocerán. Yo soy de una zona donde para las urgencias de un determinado nivel debemos ir a Francia para que sean atendidas, porque nuestros hospitales más cercanos de primer nivel están a dos horas o dos horas y media de camino; por tanto, vamos a la ciudad de Toulouse, que es la más cercana. Imagínense ustedes durante cuánto tiempo hemos estado tramitando y gestionando estos acuerdos con la sanidad francesa para poder hacerlo. Nuestro caso, pues, es con Francia, pero también están los vecinos de Aragón, los que están en la franja. El otro día hubo una reunión de alcaldes para tratar los problemas de atención a su sanidad porque los hospitales más cercanos son los catalanes; por tanto, existen cuestiones que deben ser atendidas y que deben ser profundizadas. Muchas veces no es por el número de habitantes de esas zonas, pero ciertamente hemos de preservar nuestro derecho a la atención sanitaria como cualquier otro ciudadano de este país. Por tanto, como he dicho, la gestión de las urgencias en tiempo real, la presencia y suficiencia de profesionales en las plantillas, que hace unos años han sido realmente muy recortadas. Se han hecho recortes importantes y, en ocasiones, sin duda alguna, estos recortes han afectado a la calidad de la sanidad y a las demandas de asistencia urgente a colectivos de personas en situación de vulnerabilidad.

Por último, quisiera comentar, porque ya hemos tenido este debate, al derecho a la sanidad y la atención a los inmigrantes. Pretender que el acceso de los inmigrantes a la sanidad sea a través de las urgencias es un grave error, primero por el colapso de las urgencias, y segundo porque el alta de las urgencias no es lo mismo que el alta médica. Eso, por una parte, provoca riesgos, desde el punto de vista de la salud sanitaria de la sociedad, pero también de los derechos de atención que tienen, sin duda, estas personas.

Por tanto, son tres informes oportunos, planteados con mucho rigor y que nos sirven a todos nosotros para tener una referencia ante problemas evidentes de nuestra sociedad que deben ser atendidos por las administraciones pertinentes. Esto se suma a mi agradecimiento —como he dicho al inicio de mi intervención— por su trabajo en estos cuatro años. No lo había dicho, pero quiero agradecerle el aumento de todas aquellas actuaciones de oficio que le reivindicábamos y reclamábamos al principio de la legislatura, desde el momento en que tomó posesión, y que, sin duda, ha cumplido con creces. Así pues, nada más; solo quiero agradecerle una vez más su trabajo y desearle mucha suerte si no volvemos a repetir y esta es nuestra última intervención.

Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Boya.  
Tiene la palabra la señora García Álvarez.

La señora **GARCÍA ÁLVAREZ**: Muchas gracias, señor presidente.

Como los anteriores intervinientes, quiero agradecer y felicitar al equipo del defensor del pueblo, a todo el equipo con el que ha estado trabajando la señora Becerril, porque nos ha permitido conocer toda una serie de informes; con algunos podíamos hacer matices, pero, en general, compartimos el trabajo y el esfuerzo realizado en cada uno de los estudios e informes que se nos han presentado.

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 21

Atendiendo a lo que me decía fuera de esta comisión el presidente, también hay que felicitarse porque por primera vez se termine el trabajo dentro de la institución por completo. No sé si figuraremos en el libro Guinness, pero al menos hay que reconocer aquí que ha habido un esfuerzo y un trabajo para que se finalizara y se completara todo aquello que estaba o que está en manos de la institución.

Me voy a centrar en dos cuestiones de los tres informes presentados que me han llamado la atención. No reniego, por supuesto, de ninguno de ellos; creo que los tres tienen su importancia, pero quisiera centrarme en dos de ellos. Comparto lo que vienen a decir los informes en su práctica totalidad. El primero está relacionado con las áreas de juego infantil, accesibilidad a las mismas, etcétera. Algunos intervinientes de los grupos parlamentarios ya han reflejado cuestiones que yo quisiera remarcar: todo lo relacionado con la accesibilidad de personas que, o bien lleven a niños a jugar a esos espacios o niños y niñas que tengan dificultades para acceder a los mismos. Ambas cuestiones son importantes porque tanto unos como otros tienen derecho a poder acceder en las mejores condiciones a esas áreas de juego infantil.

Se ha comentado algo que me gustaría resaltar —lo decía la portavoz de Convergència—: a veces, las recomendaciones que hacen los fabricantes de estos recursos no se cumplen en su totalidad, y el no cumplimiento en su totalidad, por las circunstancias que fuere, lleva a que se puedan producir problemas en la utilización de esos recursos infantiles. Pero eso no menoscaba la seguridad que hay que tener y, mucho menos, la importancia para que los entes locales —que son los más próximos a esos recursos— realicen la vigilancia al respecto. Y como abuela y usuaria de los centros, porque una tiene que compatibilizar, como todo el mundo, su trabajo aquí y su trabajo como abuela de bastantes niños y de todas las edades, me encuentro con una situación, en cuanto a la seguridad de muchas áreas de juego, que lamentablemente deja mucho que desear. Quizá sea porque los recortes que ha habido en todas las administraciones, y que también repercuten sobre las administraciones locales de forma negativa, han llevado a que la situación de seguridad en algunos momentos deje mucho que desear, como ya he dicho.

En cualquier caso, mi grupo manifiesta que le parece un buen trabajo, y por ello queremos felicitar, como ya he dicho anteriormente, a las personas que trabajan en la institución y a usted misma como representación de todas ellas.

Otro aspecto es el relacionado con las urgencias. Creo que todos y todas los diputados y diputadas, senadores y senadoras que estamos aquí en algún momento de nuestra vida, hemos pasado por un servicio de urgencias de cualquier centro hospitalario en cualquier comunidad autónoma. Hay que agradecer el estudio porque refleja muchas cuestiones que se viven en el día a día en esos centros. Se ha comentado anteriormente el asunto de la permanencia en los boxes en situaciones de incomodidad para el paciente que ha ingresado e incluso para el familiar o la familiar que tiene que visitar a la persona ingresada en las horas que se le permiten. También quiero decir que no solo es suficiente la ampliación de los recursos en los servicios de urgencia, sino que se requieren otro tipo de inversiones —también se quejan los centros sanitarios por falta de ellos— para el personal humano, porque los recortes han influido también negativamente en el personal humano que atiende los servicios de urgencia.

Aprovechando que se ha comentado el tema de la especialidad en urgencias, tengo que decir que hay especialistas que, dada la población que acude de manera más asidua a los servicios de urgencia, no tienen posibilidad de alertar porque hay muy poquitos, y me estoy refiriendo a los geriatras. No hay geriatras en los servicios de urgencias a pesar de que atienden a la población mayoritaria. Sí suele haber pediatras, pero no geriatras, y eso también genera problemas, porque, aparte de que otros especialistas puedan estar de guardia, pasado ese proceso, ellos tienen que ver más directamente la situación en la que se encuentran los pacientes que allí han ingresado.

Comparto también lo que se ha dicho en cuanto a una mayor coordinación. Usted lo repite; yo no estoy haciendo, en absoluto, un análisis negativo del estudio, pero creo que se debería poner más énfasis en la necesaria coordinación entre la atención primaria y la derivación a los centros hospitalarios, porque a veces esa falta de coordinación o esa falta de personal en el primer nivel de atención lleva a que se utilicen en exceso las urgencias en los centros hospitalarios, con lo que eso significa negativamente para su buen funcionamiento.

Termino con una cuestión que también se ha señalado aquí. Tengo que reconocer, y mi grupo así lo quiere manifestar, que no nos gusta la expresión inmigrantes ilegales, porque ninguna persona es ilegal en ninguna parte del mundo; en todo caso, carece de papeles en un momento determinado por diversas circunstancias, que luego pueden ser solucionables o no, pero que en cualquier caso abogamos siempre porque sean solucionables. Pero no es menos cierto, como se ha dicho, que el alta en las urgencias no es la misma que el alta sanitaria, y que esa alta solo en las urgencias puede llevar a que haya problemas en

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 22

el ámbito de la salud pública. Por lo tanto, sería conveniente —y usted además creo que lo dice bastante— que se ampliara la atención sanitaria, que en nuestro país de momento sigue siendo universal y pública a pesar de algunas cuestiones que se han hecho al respecto, y en la que usted me parece que adecuadamente no ha querido entrar en la intervención anterior. Pero nosotros se lo queremos hacer llegar así.

Hay una cuestión que también me gustaría plantear, porque lo he oído demasiado a lo largo de mi vida parlamentaria, que en mi caso sí finaliza, porque la edad ya me permite hacer otras actividades y dedicarme a otras cuestiones diferentes a esta, que me gusta mucho, porque quiero pasar a otro estadio dentro de mi vida que creo que es absolutamente necesario y enriquecedor.

Cuando se habla de turismo sanitario no se puede meter en ello a la inmigración no reglada, porque no es verdad. El turismo sanitario se produce en la mayoría de las ocasiones por personas que tienen residencias temporales en nuestro país y que sí utilizan los servicios públicos en nuestro país, porque, sin duda, son mejores que los que tienen en el suyo propio. Pero la mayoría de las personas que no tienen papeles van a urgencias cuando ya están en una situación muy seria, o son mujeres que están embarazadas, o niños. ¿Y por qué no van o por qué las utilizan en menor medida? Precisamente por eso, porque no tienen papeles y no quieren verse señalados para poder ser expulsados de nuestro país. Es una realidad que es así, aunque pueda gustar más o menos.

A todos aquellos compañeros y compañeras con los que he tenido la oportunidad de compartir en esta comisión y también en otras comisiones por pertenecer a un grupo pequeño, les deseo lo mejor para la futura legislatura si continúan, y espero que se pueda mantener el nivel de cordialidad e incluso de amistad que hemos mantenido a lo largo de esta en la que yo he estado.

Muchas gracias.

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

Les propongo que hagamos un mínimo receso de tres minutos y reanudemos la sesión inmediatamente. Gracias. **(Pausa)**.

Tiene la palabra la señora Sayós.

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

La verdad es que debo reconocer que me ha sorprendido la elaboración de este estudio sobre licencias pero, puesto que está aquí, lo hemos analizado. Creo que en este estudio se debería haber hecho una separación entre las licencias urbanísticas, lo que es compatible o no con la normativa urbanística, las licencias de obras propiamente dichas, incluso superando el nomenclátor de licencias de obras mayores y obras menores, y las licencias con o sin impacto ambiental, que son, evidentemente, las más largas en el trámite y también son previas a las licencias de obras, aunque puedan presentarse conjuntamente. En cualquier caso, lo he interpretado más o menos y creo que debería haberse especificado un poco más.

Es verdad que hay diversidad en el procedimiento, pero no dista mucho entre unas comunidades y otras. Quizá el punto en el que hay mayores diferencias es el de las licencias ambientales, pues unas comunidades son más estrictas y otras no tanto.

Para la celeridad del procedimiento, creo en la regulación que simplifique los trámites —igual que hace en este estudio la defensora— y también creo en el silencio, sea positivo o sea negativo; en el positivo, cuando el solicitante presente el proyecto según la legislación, si la Administración no resuelve debe serle otorgada; y negativo, cuando el solicitante presente un proyecto contra *legem*. Por tanto, en lo que hace referencia al silencio, creo en empoderar tanto a los técnicos como a los peticionarios, puesto que también forman parte del sistema junto con la Administración. En caso de que la Administración correspondiente no resuelva, también existen sistemas de control, como son las inspecciones. El problema que observa este estudio, y que comparto, guarda relación con los ayuntamientos pequeños, pues tienen menos ayudas y menos recursos.

Otra cosa que quiero destacar también es la preservación del estatus competencial, tanto de las comunidades autónomas como de los municipios. En este sentido, algo que observa Convergència es que se puede exigir que se den más garantías al ciudadano en cuanto a la otorgación de licencias y, también, preservar el cumplimiento de la legalidad urbanística, aunque ya exista el procedimiento sancionador. Es verdad que debería haber mayor transparencia en la tramitación, especialmente en los municipios mayores porque tienen más recursos, pero también estoy harta de decir por activa o por pasiva, tanto ante el Gobierno como ante la Administración —y ahora tengo la oportunidad de decirlo ante la defensora—, que la red de ADSL en las zonas rurales es una competencia que corresponde al Estado. El acceso de muchos municipios de zonas rurales a ADSL, a internet y a la telefonía móvil es dificultoso y creo que el Estado

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 23

—también se lo he dicho al ministro Montoro— debería obligar a Telefónica a cumplir la sentencia europea que existe en este ámbito. Por tanto, me gustaría que usted o quien le siga en la institución, analizase este aspecto.

Asimismo, creemos en la simplificación de los trámites, que es lo que acorta el tiempo en el otorgamiento de las licencias.

Mi sugerencia que es que se hubiese hecho también el estudio en algún municipio de menos de 3000 habitantes porque, como hemos dicho, en los más pequeños es donde hay más problemas y así podríamos analizar las dificultades.

Y ya que hablamos de licencias y también del primer estudio que ha hecho sobre las áreas de juego de niños y niñas, en las licencias también debería observarse algo que me ha gustado mucho y he olvidado mencionar anteriormente, y es que los parques deben ser inclusivos; es decir, que no solo haya parques o juegos, por ejemplo, para personas con discapacidad —no me gusta hablar de discapacidad sino de capacidades especiales—, sino que es preferible que haya otros niños porque pienso que la integración es la máxima que deberíamos buscar.

En nombre de Convergència Democràtica le felicito por su gran trabajo y también por el de su equipo. Ha sido un placer trabajar con usted y con su institución desde mi posición como diputada. Nos consta que es una persona tenaz y rigurosa y eso a mí me gusta muchísimo. Modestamente, creo que deja el listón bastante alto y, por tanto, si usted no sigue, la persona que le sustituya tendrá problemas.

Finalmente, quiero mencionar una cosa que me toca más de cerca a mí y es que espero que siga defendiendo, si usted continúa su labor, o quien la sustituya en la institución, el gran valor político que es la democracia, que está por encima de todo. Como soy una acérrima defensora de la democracia, también lo es el pueblo catalán y, por tanto, su presidente, el presidente de la Generalitat de Catalunya, no puedo dejar de decirlo. **(Rumores).**

Muchas gracias, presidente.

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

La señora **ROS MARTÍNEZ**: Gracias, señor presidente.

Buenos días, señora defensora del pueblo, bienvenida a su casa. Quisiera empezar mi intervención agradeciéndole el trabajo y la exposición que ha realizado, que hago extensivo a los profesionales que la acompañan.

El tema que nos ocupa y preocupa a todas y a todos, referido a la tramitación de licencias urbanísticas, comporta también una actividad económica que, en la época en que vivimos, necesita más que nunca el apoyo de la Administración para facilitar y simplificar el procedimiento.

Conviene recordar, aunque sea una obviedad, que la licencia urbanística es un acto de autorización mediante el cual la Administración realiza un control reglado de legalidad sobre las obras, usos de suelo o actividad, de manera previa a que se materialice. Agilizar las gestiones necesarias para tramitar las licencias de obra o de aperturas de comercio que puedan generar actividad económica y crear empleos debería ser un objeto prioritario de cualquier administración responsable. Por ello, el informe que nos ha expuesto es tan necesario como oportuno, dada la situación de crisis económica que vive España.

Los ayuntamientos son la Administración más cercana al ciudadano; es allí donde siempre acuden los ciudadanos en primera instancia a buscar respuesta y donde esperan encontrar soluciones. La Administración Local debe ser próxima a la gente, transparente, participativa, segura y ejemplarizante.

Cuando un ciudadano o ciudadana entra por las puertas de un ayuntamiento siempre piensa: que me lo pongan fácil, que lo entienda, que no me pidan muchos papeles, que me concedan la licencia rápido y pueda empezar, que me ayuden y no me pongan zancadillas. Es por ello que iniciar un proyecto, una reforma o crear una empresa que dependa previamente de la concesión de una licencia urbanística no debería ser un obstáculo. La Administración puede facilitar el proyecto o hacerlo imposible. Hay que adelgazar la tramitación administrativa, para que un proyecto no se eternice hasta que se le otorgue la licencia. Usted lo describe muy bien en su informe: si la obtención de una licencia supone meses y meses de espera y de entrega de documentación se comprende que se abandone el proyecto porque a los costes de financiación se añade la desesperación de los promotores. Estoy segura de que hasta usted también han llegado quejas, sugerencias y peticiones de amparo de muchos ciudadanos y emprendedores por este motivo. Hay muchos aspectos del funcionamiento de la Administración que tenemos que mejorar y modernizar para dar respuesta rápida y segura a la realidad que demandan los ciudadanos. La

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 24

información de los procesos urbanísticos debe utilizar un lenguaje accesible al público y debe evitar al máximo los tecnicismos que son ajenos a la inmensa mayoría de la población. La esencia de toda tramitación es actuar y resolver con solvencia, es coordinar tiempo y responsabilidad, es favorecer la actividad económica local y suprimir trabar burocráticas y es afianzar y garantizar la seguridad jurídica a los contenidos urbanísticos.

Señora defensora, se trata de simplificar y agilizar los principales trámites y reducirlos para evitar duplicidades. En resumen, una mejor prestación de los servicios municipales. Por eso resulta preocupante que constate en su informe que la tramitación suele verse interrumpida por la necesidad de contar con informes de otras administraciones y organismos. Uno de los elementos que más inseguridad genera es la falta de coordinación entre las administraciones que han de informar sobre la licencia, que eterniza el proyecto y muchas veces la discrepancia en criterios genera que los tiempos se dilaten de manera preocupante. No quiero decir que las administraciones no deban informar, todo lo contrario, pero sí deberían tener un tiempo y forma establecido para cumplir con ese trámite.

La tipología de las licencias urbanísticas es muy variada y va desde las obras menores a las de planeamiento o licencia de actividades. Son muchas modalidades pero eso no debería impedir que se simplifiquen los trámites, todo ello, siempre, con garantías jurídicas, y en España ya tenemos algunos ejemplos legislativos o normativos. La Ley 2/2011 de economía sostenible inició un camino, la llamada licencia exprés, que facilita la apertura a pequeños comercios con una superficie inferior a 300m<sup>2</sup> sin necesidad de autorización municipal. El Gobierno actual lo anunció como algo novedoso cuando ya existía. También existe, como cita el informe, la declaración responsable que solo obliga a la comunicación previa al ayuntamiento y su control posterior para aquellas obras que no precisen proyecto técnico y que tengan un impacto urbanístico o ambiental nulo. O como también sucede en Andalucía, donde el cambio de titular de actividad de comercio y servicios, se hace sin la necesidad de una nueva licencia. Otro ejemplo puede ser la implantación de la tramitación electrónica, que es un paso más. Las sedes electrónicas han supuesto una mejora y avance, pero para ello es necesario desarrollar planes de alfabetización tecnológica para favorecer y promover esta modalidad y su uso en todos los ámbitos de la actividad económica y social.

Permítame que le indique un tercer ejemplo del camino empezado, para agilizar el tema de expedientes urbanísticos, los llamados planes Zapatero. En un año los ayuntamientos hicieron proyectos y los aprobaron, cumpliendo todos los procedimientos legales, licitaron y adjudicaron obras; en un año pusieron en funcionamiento equipamientos que en la actualidad, en un proceso normal, duran toda una legislatura, y puedo dar fe de ello porque lo pude comprobar y realizar desde mi experiencia como concejala de urbanismo de mi ciudad, de Benicasim. Todo este proceso puso en jaque a la Administración porque si se quiere se puede, y este es el ejemplo de agilidad y de hacer.

Señora Becerril, como usted menciona en el informe, la lentitud de la Administración es uno de los principales problemas con los que se encuentra el ciudadano. Si a eso le añadimos una lista infinita de documentación y trámites, la sensación de incertidumbre aumenta y al final gana el desistimiento.

En su informe también menciona que lo normal es que no reciba quejas cuando la tramitación es como debería ser, pues tendríamos que hacer cómplices a la sociedad y a la ciudadanía para que nos transmitan las experiencias que funcionan y poderlas ampliar.

De las sugerencias emitidas en el informe muchas ya están asumidas por los ayuntamientos y comunidades autónomas, incluso algunas, como he citado —la andaluza— ha ido más allá. Nos hubiera gustado también que se hubiera preguntado a los ayuntamientos si disponen de un sistema de recogida de opinión, necesidades, demandas o valoración de los ciudadanos sobre servicios y tramitación. Esta podría ser también una de las recomendaciones de su informe. Como este es un informe que recopila información de varios ayuntamientos en relación con el número de habitantes, en nombre del Grupo Socialista quiero agradecer a todos ellos su participación y colaboración pero, también, quiero decir que echamos en falta algún informe de municipios menores de 20 000 habitantes, como también el de alguna de las diputaciones. El objetivo, por tanto, debe ser claro, se trata de acercar la Administración al ciudadano, convertirla en amiga y no en enemiga; las administraciones, en este caso los ayuntamientos, deben tener una función clave de seguridad, acompañamiento y ayuda, ver un aliado y no un enemigo. En definitiva, una Administración al servicio del ciudadano.

Acabo, señor presidente, dando nuevamente las gracias tanto a los ayuntamientos como a la defensora del pueblo y a su equipo por el trabajo realizado.

Muchas gracias.



# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 25

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

En nombre del Grupo Popular tiene la palabra la señora Jiménez García.

La señora **JIMÉNEZ GARCÍA**: Buenos días.

Señora defensora, en nombre del Grupo Popular presento en esta comisión mixta —la última que se va a celebrar ya en esta legislatura— el estudio sobre tramitación de licencias urbanísticas, procedimientos y duración de los trámites.

El estudio se hace sobre diez municipios, a partir de una población de 20.000 habitantes. Como ya han dicho diferentes portavoces, el Grupo Popular también quiere decir que nos parece que el estudio se ha quedado un poco cojo, teniendo en cuenta que de los más de 8.000 municipios que hay en España, más de 7.000 tienen menos de 20.000 habitantes, creo que son 7.133. Por lo tanto, esperemos que de cara a un próximo estudio se tenga en cuenta a estos municipios. Además, esta senadora procede de una comunidad autónoma que es la del presidente de la comisión, Castilla y León, con 2.248 municipios y, de ellos, solo 15 cuentan con más de 20.000 habitantes; es decir, que el estudio no hubiera entrado en ningún municipio de mi comunidad autónoma y de mi provincia, Salamanca, que es la que más municipios tiene de toda España, 362, y solo 27 tienen más de 1.000 habitantes. Por lo tanto, si se nos permite también a nosotros, quiero hacer una recomendación para que la institución del Defensor del Pueblo pueda tener en cuenta a los municipios más pequeños. En un principio, al leer el informe, sí que pensé que hablaba de ellos porque en el apartado 2.2.4 cuando habla de los pequeños y medianos municipios, se dice que impone plasmar una última consideración sobre el caso especial de los pequeños y medianos municipios de 3.000 a 20.000, dando a entender que se había consultado con ellos, pero luego ya hemos visto que no.

A la vista del estudio hemos observado que, efectivamente, existen ciertas demoras o retrasos en la tramitación de este tipo de expedientes. Somos muy conscientes de que estas demoras pueden influir en la actividad económica de los particulares, dado que los mayores tiempos empleados en la consecución de las correspondientes licencias supone un detrimento del potencial emprendedor de los ciudadanos y un retraso en el efectivo empleo. Sin embargo, nos sorprende que esa demora o retraso no parece ser la queja habitual del ciudadano ante el Defensor del Pueblo, no sé si estará equivocado pero leemos en el apartado 2.2.3, valoración por el Defensor del Pueblo, en la página 13, que la lentitud no parece ser la regla general en los ayuntamientos consultados. Si es así, tendríamos que congratularnos. De todas formas, viendo el trabajo que se ha llevado a cabo en estos 10 ayuntamientos, se puede concluir que no resulta extraño hablar de demora o lentitud en determinados expedientes ya que la normativa vigente es de muy diverso tipo y naturaleza, y creo que usted también lo decía en la presentación del estudio.

En este sentido, por una parte, existe normativa estatal. Tenemos la Ley del suelo, la Ley de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas y el código técnico de la edificación. Además, por otra parte, tenemos la propia legislación sobre régimen local, constituida no solamente por la Ley de bases, de 1985, sino también por la reciente Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local. Por supuesto, la normativa más importante es la legislación urbanística autonómica, que determina con precisión las actividades que se someten a licencia y los correspondientes procedimientos. Entre ambos niveles, la normativa estatal y la autonómica, se superponen las ordenanzas municipales. Hay más de 5.000 municipios que tienen al menos un plan general o normas subsidiarias. Y, por último, está la legislación sectorial, tanto estatal como autonómica y municipal, que exige determinados informes preceptivos y vinculantes para poder conceder las licencias, al igual que ocurre con el propio planeamiento urbanístico.

Por lo que vemos, con toda esta amalgama de legislación y de normativa, no es de extrañar que exista esa demora en muchos de los expedientes.

Es cierto —también hay que reconocerlo— que la legislación se ha ido modificando en el tiempo, lo que ha permitido reducir cargas y licencias. Nos referimos a la Ley 25/2009, posteriormente a la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible —a la que ya ha hecho alusión la diputada socialista—, que estableció con carácter integral la inexigibilidad de licencia y otros medios de control preventivos para el ejercicio de actividades, con las excepciones correspondientes, y, últimamente, en la presente legislatura, se ha dado un paso muy importante suprimiendo la licencia de actividad para el desarrollo de actividades ambientales inocuas, a través de las reformas del artículo 84 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases de régimen local; a través del Real Decreto Ley 19/2012 y de la ulterior Ley 12/2012, de 27 de diciembre, que fue muy importante. Mediante esta ley, que fue muy aplaudida, incluso por la Asociación de Trabajadores Autónomos

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 26

—ATA— de toda España, se han ido eliminando todos los supuestos de autorización o licencia municipal previa, motivados en la protección del medioambiente, de la seguridad o de la salud pública, ligados a establecimientos comerciales y a otros que se detallan en el anexo de la propia ley. Con esta ley se pueden iniciar la ejecución de obras e instalaciones y el ejercicio de la actividad comercial y de servicios, con la presentación de una declaración responsable o comunicación previa, según el caso, en la que el empresario deberá cumplir los requisitos exigidos por la normativa vigente.

En el Grupo Popular estamos convencidos de que esta ley vino a favorecer a los emprendedores, a los pequeños y medianos empresarios que son, en definitiva, los que crean miles de puestos de trabajo en este país. El objetivo para el Gobierno era muy claro: reducir las cargas administrativas para que la apertura de un negocio fuera más sencilla. Se sustituye el régimen de control previo, como el de autorizaciones y licencias, por un sistema de declaración responsable con un control *a posteriori*.

En definitiva, señora defensora, la base legislativa está ahí y debe servir para que las licencias urbanísticas no se demoren en el tiempo, perjudicando la actividad económica del solicitante de la licencia.

Por eso —y voy terminando— compartimos las propuestas o recomendaciones que realiza en su informe el Defensor del Pueblo para agilizar y mejorar la gestión de las licencias urbanísticas dirigidas a todos los ayuntamientos a través de la Federación Española de Municipios y Provincias, quien remitió el pasado mes de agosto su circular 57 y que, entre otras recomendaciones —todas importantes, por supuesto—, figura la de potenciar un mayor uso del sistema de declaraciones responsables, que habrá que complementar, porque es muy importante, con una buena labor de inspección por parte de la Administración para asegurar que lo que el particular está realizando se acomoda a lo por él declarado. Se pide también fomentar la utilización, por parte de los particulares, de la figura del silencio administrativo positivo, ya que la ley prevé esta figura como medida de protección a los ciudadanos frente a la inactividad de la Administración.

Y, por último —y que le puedo decir que a mí me ha satisfecho mucho—, por lo que se refiere a los pequeños y medianos municipios que no tienen medios personales ni materiales para tramitar las licencias urbanísticas con la agilidad debida, es necesario fomentar aún más los servicios de asistencia técnica a los municipios y a las diputaciones provinciales, de tal forma que estén bien dotados para poder suplir esas carencias. En cuanto a toda la telemática en la presentación de las licencias, todos conocemos perfectamente —y, desde luego, esta senadora— el mundo rural. En la Diputación de Salamanca, la asistencia técnica a los municipios cuenta con personal suficiente. Es más, hace dos o tres años se incorporó un ingeniero agrónomo, porque Salamanca es una de las provincias con mayores licencias, desde el punto de vista de la agroalimentación, para poder ayudar a los municipios en la tramitación y el visado de esas licencias. Quiero decir con esto que me consta que otras diputaciones también lo tienen —o si no, lo pueden poner en marcha—. La Diputación de Salamanca tiene un organismo autónomo que es el Centro de Informática Provincial, que asesora a todos los ayuntamientos. Existe también personal en las mancomunidades en consorcios y en otras figuras similares.

Concluyo mi intervención. El Grupo Popular considera que el estudio sobre las licencias urbanísticas, procedimientos y duración de los trámites que hoy presenta la defensora del pueblo es positivo y útil para lograr el fin que se pretende, por lo que damos las gracias a todas las personas de la institución Defensor del Pueblo que han participado en su elaboración.

Señora defensora, parece ser que hoy toca la despedida. Ya hemos oído a todos los grupos. Si para los grupos que han intervenido ha sido una satisfacción que usted haya sido defensora y han alabado su trabajo, para esta senadora del Partido Popular muchísimo más, dado que la conozco desde hace muchos años. Aquí se ha hablado de que es tenaz, rigurosa y una mujer valiente. Desde luego, para mí es un placer haberla conocido.

Se comentaba que alguien se marchaba. Yo no soy abuela, no soy madre ni tengo ganas de serlo, en estos momentos, pero me voy con la inmensa satisfacción de haber estado aquí con usted y de seguir trabajando por este país, esta España nuestra, que tantos dolores de cabeza nos está dando últimamente. Ha sido un placer conocerla y estar con usted, señora Becerril.

Muchísimas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Jiménez.  
Señora defensora, tiene la palabra.

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 27

Como es ya un poco tarde, voy a entretenerme lo menos posible, centrándome en los asuntos más importantes, a mi juicio, y en las consideraciones más importantes o relevantes que ustedes han hecho y en las que se ha insistido.

Debo agradecer al señor Yanguas que se haya tomado interés en la página web, que la haya visto, que la haya analizado y que haya hecho comentarios sobre ella. Le agradezco esa atención porque es un instrumento de trabajo ya cotidiano. No es una página a la que de cuando en cuando tengamos que mirar. Nosotros, en la institución, la tenemos que mirar constantemente porque todo el trabajo debe reflejarse ahí y debe hacerse de manera que una ciudadana o una persona con una formación media, e incluso sin gran formación ni conocimiento de la materia comprenda bien lo que se ha hecho y en qué le puede afectar. Es decir, que hay un trabajo de fondo y hay un trabajo de forma permanente para llegar al mayor número posible de personas.

El Ayuntamiento de Pamplona, que es uno de los ayuntamientos analizados en el documento sobre licencias urbanísticas, tiene unos tiempos bastante aceptables y, aunque seguro que todavía se pueden mejorar, son razonables. Lo que ocurre es que el ciudadano, cuando solicita una licencia, lógicamente quiere respuesta inmediata, en horas o en días. Hacía eso deberíamos tender en el futuro, pero subrayo que Pamplona es uno de los municipios cuyo ayuntamiento tiene una contestación más pronta a los vecinos que se dirigen a él para solicitar una licencia.

Le doy las gracias al senador Boya por sus consideraciones hacia la institución del Defensor y hacia mí en calidad de defensora durante este tiempo. Ya saben sus señorías que son ustedes los que se presentan ahora a elecciones. No hay elecciones en el Defensor del Pueblo porque, como saben ustedes, el mandato es de cinco años —por algo será— para no hacerlo coincidir con las legislaturas en su duración habitual. Es una de las instituciones que tienen un mandato más largo, no tanto como el Constitucional o como el Tribunal de Cuentas, pero suficiente para intentar hacer una buena gestión al servicio de los ciudadanos. Como decía, agradezco al señor Boya sus consideraciones. Es cierto que el senador, como algunos diputados y otros senadores, a comienzos del mandato, que fue a finales de julio de 2012, insistió en que hiciéramos más actuaciones de oficio, y hemos seguido el consejo, hemos sido disciplinados. También hemos seguido su consejo de hacer estudios y análisis sobre la pobreza. No se ha utilizado la gran rúbrica de informe sobre la pobreza porque necesitaríamos un organismo de una dimensión y de una capacidad que no tiene una institución nacional como el Defensor del Pueblo; eso es imposible. Sí hemos actuado en campos y en áreas que inciden o pueden tener repercusión en los índices de pobreza o en las familias con escasos recursos. Está, por ejemplo, el documento sobre la gratuidad de los libros de texto. Qué duda cabe de que el desembolso que en teoría habría que hacer para libros de texto cada comienzo de curso podría influir en la situación y capacidad económica de las familias. Por eso se ha recomendado en varias actuaciones y estudios ir aumentando la participación de los presupuestos del Estado y de las comunidades autónomas en las ayudas a la financiación de los libros de texto. No vamos a entrar ahora en esta materia porque ya lo hemos hecho, pero es una manera de ocuparnos de aspectos que inciden en la situación económica de las familias, como también lo son, por ejemplo, los documentos y recomendaciones hechas sobre alimentación a menores, que se refieren, en pocas palabras, a comedores escolares en épocas no lectivas, como verano u otras vacaciones. En esto ha habido una respuesta general buena, con distintos tipos de iniciativas de comunidades autónomas o de ayuntamientos. Nosotros no decíamos cuál era la vía, pero sí señalábamos la necesidad y cómo la habíamos diagnosticado. Nunca se puede llegar a la plena satisfacción en estos campos porque las necesidades son muchas, pero ha habido una reacción muy positiva y generosa de las administraciones; han hecho esfuerzos y esto tenemos que reconocerlo.

Suscribo la importancia que el senador da a la tramitación de las licencias. Creo que con una rápida tramitación y suficiente agilidad se puede facilitar mucho la vida, que ya resulta difícil de por sí. También aprecio sus valoraciones sobre las urgencias hospitalarias y el interés que ha mostrado por ellas. Comprendo las dificultades que nos ha explicado y que le afectan a usted y a otros muchos vecinos para acudir a un gran hospital con un servicio de urgencias suficiente. Es verdad que las personas que vivimos cerca de grandes centros hospitalarios en cualquier ciudad española somos muy afortunados. Tener un gran centro hospitalario con un buen servicio de urgencias cercano es algo que tenemos que valorar mucho los españoles que lo tenemos.

Continúo con algunas de las referencias que ha hecho la señora diputada García Álvarez, que se ha tenido que marchar, y a la que agradezco el interés que ha mostrado durante toda esta legislatura en la que hemos coincidido aquí y también en el Congreso. Aprecio también su interés por el estudio de las

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 28

urgencias hospitalarias. Coincido con ella en la mención que ha hecho a los centros de salud. Muchas de las demandas de ingreso en urgencias hospitalarias podrían reducirse si se pudieran ampliar los horarios y capacidades de los centros de salud. Seguramente se desviaría un porcentaje importante a centros de salud en vez de acudir a las urgencias hospitalarias. Eso lo he visto en varios centros y me parece importante. Le recuerdo a la señora García Álvarez —quiero dejar constancia aunque no esté— que, en cuanto a la atención a inmigrantes en situación no regular —es así como nos debemos referir a ellos—, la institución del Defensor ha mantenido una posición clara desde tiempo atrás cuando se han planteado estas cuestiones. Nosotros creíamos y creemos que hay que prestarles los servicios normales y habituales, como a cualquier otro ciudadano o a cualquier persona que lo necesite en un momento determinado. He dicho antes que me alegraba que hubiera iniciativas del Ministerio de Sanidad y Asuntos Sociales en esa dirección.

Quiero también agradecer a la señora Sayós sus comentarios y sugerencias. Coincido con ella y con alguna de las personas que han intervenido en que deberíamos, en otra actuación que podamos tener en el futuro, prestar más atención y hacer mayor hincapié en los municipios pequeños en materia de tramitación de licencias y las dificultades que puedan tener en este o en otros campos. Lo ha dicho también la señora Jiménez García, y tiene razón: debemos atender a esos numerosos municipios que tienen un reducido número de habitantes y que tienen unos servicios mucho más limitados que otros medianos y que, por supuesto, los grandes. Quizá podamos, en un futuro, pensar en hacer algún trabajo sobre pequeños municipios y su situación no solo en materia de licencias, sino en otros campos.

Le agradezco a la señora Ros Martínez todos sus comentarios sobre las mejoras y las dificultades en los procedimientos de licencias.

Como decía la señora Jiménez García —me parece que ha sido ella—, la base legislativa para la tramitación de licencias está ahí, para que tengan un ritmo suficiente y unos trámites con celeridad suficiente, pero comprobamos que esto no se cumple. Estas tramitaciones necesitan esos complementos de otros informes, como me decía antes de marcharse quien ha sido durante mucho tiempo alcaldesa de Cádiz: En nuestro ayuntamiento eso se cumple, pero además necesitamos la aprobación de la normativa de impacto ambiental, necesitamos la comisión de patrimonio, necesitamos una tercera agencia o institución, y esto lo alarga muchísimo. Eso es así. La legislación está, pero componer con toda esa legislación una licencia y que la licencia se resuelva en semanas es muy difícil.

Algunas de las personas que han intervenido nos preguntaban si había muchas quejas. La verdad es que no hay muchas quejas, pero sí lo hemos detectado en conversaciones con muchas personas y con muchas entidades y asociaciones. No hay quejas porque las personas tratan de resolver sus problemas por la vía que pueden, personándose en el ayuntamiento diciendo: Me pasa esto, ¿qué sucede con mis documentos? Lo hemos diagnosticado fundamentalmente por reuniones con asociaciones y entidades vecinales.

Vuelvo a lo que estaba comentando sobre las apreciaciones de la diputada Ros Martínez. Sería interesante que los ciudadanos dijieran a los ayuntamientos si están satisfechos o no con la agilización o con los trámites de las licencias. Eso sería interesante y se le podría sugerir a la Federación Española de Municipios y Provincias que incluyeran en sus páginas y en sus informaciones preguntas sobre el grado de satisfacción. Estoy de acuerdo con sus comentarios sobre la posibilidad de mejoras y agilizaciones y las dificultades existentes.

Para concluir, me referiré a la intervención de la señora Jiménez García, a la que agradezco todos sus comentarios hacia la institución y también hacia mí, aunque esto tiene menos relevancia. Creo que se ha hecho un esfuerzo a lo largo de este tiempo en la institución por ampliar el espectro de actuaciones, de acuerdo con lo que ustedes nos aconsejaban, para tramitar con más diligencia y empujar a las demás administraciones a que actuaran con la celeridad debida.

Termino, señor presidente, agradeciéndoles a todos ustedes el interés que han puesto en esta comisión. Para nosotros no solo ha sido un deber dar cuenta, sino que ha sido una satisfacción rendir cuentas de nuestro trabajo y escucharles a ustedes sus comentarios, sus apreciaciones y sus críticas, porque eso nos hace recapacitar y pensar sobre cómo podemos servir mejor a los intereses generales, que es a lo que nos debemos. Nos debemos a todos los ciudadanos y seguiremos procurando, durante el tiempo que nos queda de mandato al menos, cumplir con nuestra obligación y con los deberes que establece la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo.

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

# DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

## COMISIONES MIXTAS

Núm. 165

29 de septiembre de 2015

Pág. 29

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

A diferencia de otras sesiones de esta Comisión, en las que, como bien recuerdan, solíamos tener reunión de Mesa y Junta de Portavoces para preparar la siguiente, en esta ocasión no va a ser así. En el supuesto, altamente posible, de que sea la última de esta legislatura, me queda, en primer lugar, darles las gracias por lo fácil que ha resultado para la Presidencia el ejercicio de su función gracias a todos los miembros de la Comisión y a los servicios de la Cámara. En segundo lugar, quiero felicitar a la defensora del pueblo y a todo su equipo por su colaboración con la Comisión y por el enfoque que han dado a esta colaboración. Creo que puedo hablar en nombre de todos los miembros de la Comisión si digo que sus comparencias, señora defensora, además de haber tenido una frecuencia que no habían tenido nunca en las relaciones del Parlamento con la Defensoría del Pueblo, han tenido interés. Los temas que se han tratado han sido interesantes, tanto por su materia como por el enfoque que se les ha dado, y la Comisión se ha sentido útil en esto porque ha habido una interacción que creo que todos valoramos.

Finalmente, les deseo a todos lo mejor en el futuro, lo que cada uno elija o lo que le toque.

Se levanta la sesión.

**Eran las catorce horas y quince minutos.**