



DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Año 2017

XII LEGISLATURA

Núm. 26

Pág. 1

DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

**PRESIDENCIA DEL EXCMO. SR. D. JOSEBA ANDONI AGIRRETXEA
URRESTI**

Sesión núm. 4

**celebrada el martes 21 de marzo de 2017
en el Palacio del Congreso de los Diputados**

Página

ORDEN DEL DÍA:

Comparecencia de la señora Defensora del Pueblo (Becerril Bustamante), sobre:

- Informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2016. A petición propia. (Número de expediente del Congreso de los Diputados 260/000001 y número de expediente del Senado 780/000001) 2

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 2

Se abre la sesión a las nueve y treinta y cinco minutos de la mañana.

El señor **PRESIDENTE**: Buenos días a todos y a todas.

Celebramos hoy la comparecencia de la defensora del Pueblo en esta Comisión para dar cuenta del informe del año 2016, informe que todos ustedes tienen. A su vez, sugiero, por favor, a los ujieres que repartan entre los miembros de la Comisión las separatas del informe que ha traído la defensora, para que tengan cuenta de las mismas. Como decía, la defensora comparece para dar cuenta de este informe. Seguiremos las pautas establecidas hasta ahora pero, pese a la flexibilidad, tenemos que tener en cuenta que a las tres de la tarde empieza el Pleno. Tenemos tiempo de sobra pero lo digo para que sepamos distribuirnos y organizarnos. En primer lugar, la defensora del Pueblo hará su intervención, seguidamente haremos una pequeña pausa de cinco minutos y después intervendrán los diferentes grupos parlamentarios.

Por lo tanto, tiene la palabra, señora defensora.

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

Miembros de la Mesa, señorías, señoras y señores senadores y diputados, comparezco en nombre de la institución y me acompañan los dos adjuntos, doña Concepción Ferrer y don Francisco Fernández Marugán, para informar de toda nuestra actividad a lo largo del año 2016. Ya saben sus señorías que nos gusta hacerlo con la máxima prontitud, tan pronto como el calendario legislativo permite tener esta comparecencia, para que los hechos de los que vamos a dar cuenta hayan tenido lugar recientemente, no en un pasado lejano, ni mucho menos. ¿Cuáles han sido los objetivos de este año? Siempre está por delante la defensa de los derechos y libertades de la Constitución así como de los derechos humanos, de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Dicho esto hay procedimientos y formas de resolver o enfrentarnos a nuestros grandes objetivos, que este año han sido fundamentalmente dos. En primer lugar, llegar a un mayor número de personas que en años anteriores para que estas —con gran facilidad, con los instrumentos que hoy nos da la comunicación— puedan dirigirse en cualquier momento y circunstancia por múltiples vías, por vías sencillas y fáciles, al Defensor para plantear una queja, un problema, una circunstancia o una situación. Y en segundo lugar, algo importante que creo —como explicaré después— que ha dado cierto resultado y es mantener, extender y afianzar la imagen y la certeza de que es una institución solvente, rigurosa, eficaz, que atiende con rapidez y con diligencia a cuantas personas se dirigen a ella.

Las características de la acción de este año son varias pero hay una con la que creo que las personas que trabajan en el Defensor estarán de acuerdo conmigo y es que hemos sido extraordinariamente exigentes con nosotros mismos, pensando siempre en el servicio que tenemos que prestar y en las personas a las que tenemos que ayudar. Hemos querido atender a más personas, resolver más situaciones, relacionarnos más y establecer un contacto muy permanente con fundaciones y organizaciones no gubernamentales. Hemos apoyado a estas organizaciones a través de nuestros medios y nuestros instrumentos cuando defienden, denuncian o explican problemas graves y delicados en los que necesitan el apoyo de la sociedad. Hemos conseguido algo que veníamos persiguiendo desde años anteriores, que un 82 % de nuestras recomendaciones hacia las administraciones hayan sido aceptadas. Años anteriores estábamos entre el 75 y el 76 % de aceptación y este año, repasando los datos, hemos observado que hemos alcanzado una aceptación de un 82 %. Nos parece que es un resultado aceptable. Otro logro también conseguido este año dentro de la institución son nuestras actuaciones de oficio, es decir, aquellas que hacemos cuando escuchamos o diagnosticamos problemas y nos ponemos en marcha nosotros mismos. Hemos aumentado estas actuaciones de oficio en un 66 % respecto al año anterior. Han sido 872 actuaciones de oficio, que es un número destacable.

¿Qué medios hemos utilizado? Los tradicionales que ustedes conocen, todos los habituales: recibir a ciudadanos, escucharles por teléfono, también mediante las redes sociales por las que se dirigen al Defensor, leer las quejas; es decir, los procedimientos habituales. Pero hemos añadido un nuevo procedimiento también para abrir más la institución: cuestionarios a través de la web para escuchar la opinión de diferentes grupos y personas y así tener una opinión directa sobre qué sienten y cómo piensan ante determinados problemas. Les voy a poner unos ejemplos que están documentados en esos cuadernos que les acabamos de entregar. Hemos formulado un cuestionario sobre preocupaciones y necesidades de las personas con celiaquía, otro sobre las barreras arquitectónicas en el entorno urbano, otro sobre el inicio del curso escolar 2016-2017 y el último, sobre deudores de cesión de sus créditos o préstamos, de aquellas personas que han visto que la entidad bancaria ha cedido a otra entidad el

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 3

préstamo o el crédito. Las respuestas obtenidas tras estas cuestiones nos han hecho llegar la opinión de miles de personas que nos han contado sus problemas ante estos hechos. Por ejemplo, cuando iniciamos el cuestionario sobre celiacía preguntamos también a las asociaciones que se ocupan de personas que padecen celiacía si estaba bien hecho, si estaba correctamente enfocado, etcétera. Recibimos más de 12.000 respuestas. Esto, al igual que en los otros asuntos que acabo de mencionar, nos permite hacer unas consideraciones finales y proceder a hacer recomendaciones a las administraciones. Es decir, es otra vía más de llegada, de entrada al Defensor para que abra más las puertas, las ventanas, y llegue a mayor número de personas, incluidos por supuesto colectivos que se ocupan de estas personas y de estos asuntos.

Han sido tres los informes que como tales conocen sus señorías —no los voy a explicar, sino que solo los mencionaré— y que hemos realizado a lo largo de 2016. Uno es sobre el asilo —lo discutimos en la Comisión—, que comprende la protección internacional, los recursos del sistema. Recuerdo que en 2016 han sido 15.570 personas, un 7 % más que en 2015 los solicitantes de asilo, fundamentalmente personas procedentes de Venezuela —de eso hablaremos en algún otro momento—, de Siria y Ucrania —los menciono por porcentajes—. Estos son los tres grupos fundamentales de personas. Estos son los datos de Eurostat del día 17 de marzo. Según CEAR, el 67 % de las resoluciones han sido favorables para estas personas solicitantes de asilo: 28 % de sirios, 15 % de afganos y 11 % de iraquíes. Pero les comentaré que el primer país en solicitudes de asilo en este momento dentro de la Unión Europea es Alemania, seguido de Italia, Francia, Grecia, Austria, Reino Unido, Hungría, Suecia y Holanda. En total, de los países de la Unión Europea, incluyendo todavía a Gran Bretaña, por supuesto, han sido 1.204.280. Estos son los datos de Eurostat de marzo de 2017. El siguiente informe, que ustedes conocen bien, fue el de los derechos humanos y víctimas de ETA. Nosotros esperamos —es la finalidad— que este informe, que ha despertado interés —lo hemos notado, son muchas las personas, los grupos y entidades que se han dirigido a nosotros para comentar el informe—, que sea de utilidad para defender los derechos de las víctimas. El tercer informe es el del Mecanismo nacional de prevención de la tortura, del año 2016, que será presentado en las próximas fechas. Está ya terminado, pero no queríamos mezclarlo o acumularlo a este de hoy por tratarlo de manera individualizada o separada. Van a ver sus señorías que se han realizado en el año 2016 ciento una visitas a centros de internamiento. Dejamos para su conocimiento cuando tengan ocasión dos informes transversales, como ha dicho el presidente, que recogen todo lo que hay dentro de este grueso informe sobre menores, por una parte, y todo lo que afecta a las personas con discapacidad. Están a disposición de sus señorías. Vamos a darles unas muestras vía página web para hacerlo más sencillo y quizá más breve. **(Muestra unas filminas).**

Esta es la página que ya conocen ustedes. Hemos puesto las quejas en un lugar muy destacado y arriba el libro del Defensor. Mañana ya pondremos otra cosa, pero queríamos recordarles a ustedes que tuvimos el VII Premio Derechos Humanos Rey de España —algunas de sus señorías estuvieron— y les hemos ofrecido una imagen de tres senadores, que les hemos traído de sorpresa, que tuvieron ocasión de fotografiarse con el rey. Luego les mandaremos el original, pero quedaban muy bien. Es una foto amable y simpática. Como les decía, apoyamos y colaboramos o ayudamos modestamente, pero queremos hacerlo, con organizaciones que se ocupan de problemas delicados e importantes. El Día del Síndrome de Down pusimos en la página web en lugar destacado el *link* a la página de la Federación Síndrome de Down, porque quién mejor que ellos para explicar lo que quieren, lo que necesitan. Es nuestra pequeña colaboración.

Pasamos a nuestro informe anual. Aquí vemos las actuaciones de oficio y las solicitudes de recurso de 2016. Las quejas son 16.485; las actuaciones de oficio, como decía, son 872, lo que significa un 66 % más sobre 2015, y las solicitudes de recurso, 3. En total son 17.396. Aquí están distribuidas por áreas. Luego desglosaré las más numerosas, desde Función pública y empleo a igualdad de trato. A la izquierda ven ustedes «en estudio». Esto es a finales de diciembre. Esas 676 —que correspondían a ese epígrafe— hace tiempo que están distribuidas, pero no alteran fundamentalmente los resultados de las adscripciones a las áreas. Esto corresponde a las vías de atención al ciudadano. Saben, como he explicado, que nuestro afán es abrir el mayor número posible de vías para que toda persona, en cualquier condición o situación o con conocimientos diversos pueda llegar. Las visitas a la web han sido un instrumento importantísimo. La web con nuevo formato, con simplicidad, rapidez, el teléfono también para responder a cualquier persona que no encuentre, que no sepa, que no alcance a abrir la página ha permitido aumentar el número de contactos con los ciudadanos. Destacan las visitas a *Twitter*, *Facebook*. Están incluidas, naturalmente, todas las quejas, aunque el *chat* no permite la entrada de quejas porque es una cosa muy

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 4

breve que no da seguridad suficiente, pero sí permite decir a dónde tienen que dirigirse o llamar. También es una comunicación interesante. Tenemos esa cifra global de 554.000.

Estas son las resoluciones de las que hablé al inicio. El resultado, como les decía, es que las aceptadas —825— han supuesto un 81 % más que las que habían sido aceptadas en el año anterior. ¿Cuáles pueden ser las razones? Diversas, yo no tengo la certeza de una o dos, pero pueden estar mejor fundamentadas, podemos haber insistido más en ellas, podemos haber explicado mejor, podemos haber recibido mayor comprensión de las administraciones —de todas—. En fin, el resultado es positivo y nos alegramos mucho porque, como decía, años atrás estábamos en torno al 75 o 76 % y que este año hayamos llegado al 81, nos parece que es un buen dato.

Antes les mencionaba nuestra colaboración con entidades y así en destacados desde hace unos días hemos recogido el acto de la Fundación Francisco Luzón «Unidos contra el ELA» porque nos parece un asunto de mucha relevancia y valoramos el trabajo de esta fundación. Aquí tenemos la imagen del rey entregando la condecoración a Francisco Luzón con un *link* porque quién mejor que la propia fundación para explicar cómo se puede ayudar y contribuir. También destacamos en el informe anual que presentamos los capítulos referentes a las personas con discapacidad. Asimismo está la contaminación atmosférica porque hemos iniciado una actuación y ya están en el informe las respuestas de la mayoría de los ayuntamientos que han sido muy favorables a realizar planes, o ejecutar aquellos que los tenían, contra la contaminación. El cuarto punto es la repatriación de extranjeros españoles. Esto acaba de suceder. Dos personas que están aquí con nosotros acompañándonos han estado en estos vuelos de repatriación de los días 14 y 15. Han sido vuelos Madrid-Lima-Bogotá y Lima-España. Fundamentalmente, han sido repatriadas, de acuerdo con los convenios con Perú y Colombia, personas que estaban en centros de internamiento. Han regresado 49 personas españolas en estos vuelos, aparte de las fuerzas de seguridad —la policía— y estas dos personas del Defensor. Han sido vuelos financiados por Frontex. De las 49 personas, 30 eran presos españoles para cumplir condenas en centros de internamiento en España y 19 personas sin recursos para subsistir en Perú, después de llegar a acuerdos entre el Ministerio de Asuntos Exteriores de España y el Ministerio de Asuntos Exteriores de Perú. Incluimos unas fotos del último vuelo ya que al ser el último nos hemos permitido ponerlo para que ustedes vean que procuramos cumplir con esta atribución que Frontex ha encomendado al Defensor.

Estamos preparando en este momento una interesante jornada para finales de marzo sobre el bono social eléctrico, la vulnerabilidad de la situación de aquellas personas que no pueden pagar la factura de la luz. Va a dirigir esta jornada Francisco Fernández Marugán. Va a contar con expertos en este campo, representantes de las grandes empresas eléctricas, representantes de los grandes consumidores y asociaciones interesadas de afectados por estas circunstancias. A lo largo de este año hemos realizado dos jornadas, una con Acnur sobre refugiados —fue muy interesante escuchar la opinión y colaborar con Acnur—, y otra con la Universidad de Alcalá sobre educación inclusiva, cómo se puede procurar la máxima educación inclusiva, para lo cual contamos con educadores, madres y padres de alumnos y expertos en este campo de la educación inclusiva.

Volviendo sobre las quejas que hemos tratado a lo largo del año, hemos visto —los números están ahí y si quieren los repasamos— que ha sido la Función pública y el empleo las áreas que han recibido mayor número de quejas. La explicación es que un grupo muy numeroso de personas de las Fuerzas Armadas se han dirigido al Defensor para trasladar que cumplían cuarenta y cinco años, que su periodo profesional había concluido, que no habían podido adquirir los conocimientos suficientes para incorporarse nuevamente a la vida laboral y que tenían unas bajas prestaciones sociales. También han sido muchos los profesionales de la medicina del Servicio Madrileño de Salud que no cobraban complementos desde el año 2009. La Administración de Justicia siempre genera quejas por dilaciones en los procedimientos y también por insuficiencia de materiales en los juzgados. Espero que en un futuro no muy lejano se produzca la compatibilidad entre todos los sistemas de las diecisiete comunidades autónomas para que puedan mejorar los tratamientos y los procedimientos de la Administración de Justicia. Respecto de la actividad económica, hemos recibido un número alto de quejas de personas que manifestaban su descontento como consecuencia del estudio que habíamos elaborado sobre productos sin gluten y el encarecimiento de la vida para esas personas o familias que viven estas circunstancias. El 21 % de las quejas responden a este aspecto y también hacia las entidades bancarias. En numerosas ocasiones ya hemos hablado en la Comisión de la insuficiente claridad de los productos de entidades bancarias y todo lo que nosotros y ustedes podamos insistir sería bienvenido, porque sigue siendo importante el número de personas que han firmado la aceptación de un producto y luego se han llevado una sorpresa porque

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 5

no lo han entendido, no se les ha explicado, encontrándose muchas veces en situaciones verdaderamente injustas y dramáticas. En cuanto a las migraciones, el porcentaje de quejas sobre los centros de internamiento de extranjeros es de un 21 %, aspecto del que también hemos hablado en esta Comisión y seguro que lo seguiremos haciendo en el futuro. Asimismo, hay un 16 % de personas disgustadas, enfadadas porque están padeciendo lentitud en la concesión de visados y autorizaciones de residencia. Estamos haciendo gestiones para ver si las resoluciones se pueden acelerar, si es favorable, mejor, pero en caso de no ser así, al menos tener un resultado, por lo que en las últimas semanas estamos actuando intensamente sobre este aspecto. En cuanto al Ministerio del Interior, un 27 % de las quejas están relacionadas con el tráfico. Este porcentaje ha bajado en relación con el año 2015, es menor el número de quejas por multas de tráfico, bastante menor, pero sigue siendo de un 27%. En empleo y Seguridad Social —relacionado directamente con la percepción de pensiones, la percepción de pensiones por incapacidad y también en desempleo— estas cifras alcanzan al 83 %. Los servicios públicos esenciales como la telefonía reciben también bastantes quejas y demandas; telefonía móvil, Internet y energía son asuntos importantes. Y en materia de educación, las becas y las ayudas, porque parte de la beca puede llegar al inicio del curso, sobre todo las universitarias, pero el resto de la beca llega con posterioridad, a mediados o casi a finales del curso. Nuestro afán es que llegue la mayor proporción al principio y sobre todo que puedan saber cuándo va a llegar el resto para que puedan hacer sus cálculos.

En materia de impuestos quería comentarles algo a sus señorías puesto que tratan mucho estos asuntos en las Cámaras, y es que sigue habiendo un alto porcentaje de personas a las que les cuesta muchísimo hacer su declaración y tener su relación con la Agencia Tributaria vía página web, vía Internet, porque no están formados en estos instrumentos. Creo que tienen toda la razón, porque no fueron educados en estos medios y es muy difícil cuando se tiene ya una cierta edad, una edad mediana o un poco alta, instruirse por cuenta propia. Yo creo que esto es algo en lo que hay que insistir ante la Agencia Tributaria si ustedes lo tienen a bien. Y hay una segunda cuestión importante que es el Catastro. Como ustedes saben, éste da lugar al IBI, al impuesto sobre plusvalía municipal, a base de coeficientes sobre las cifras y datos del Catastro. Aquí hay una reclamación muy general y es que las personas no están de acuerdo con esos coeficientes que se multiplican por 2 o por 3 sobre un bien que adquirieron, que quieren vender pero que no solo no se ha revalorizado, al contrario, tiene una minusvalía y sin embargo les hacen pagar una cuantía más alta. Este es un tema interesante y complejo; pero son muchas las quejas y también lo vemos en los diversos medios de comunicación.

La política social preocupa y ocupa, como es natural, a las personas con dependencia y a las familias que tienen personas dependientes. Otras áreas y campos son la sanidad, la atención especializada dentro de la sanidad, que preocupa a un 31 % de las personas que se dirigen a nosotros. Relacionado con el medio ambiente es el ruido en las grandes ciudades lo que preocupa fundamentalmente y el no cumplimiento de la disciplina urbanística. Asimismo, el derecho a una información veraz y suficiente en materia urbanística cuando los vecinos de un municipio se dirigen al ayuntamiento preguntando cuál es el plan o cuáles son las determinaciones de un plan concreto. Las solicitudes de vivienda han ocupado el 16 %. Asimismo, hay problemas en relación con la cultura y ámbitos vinculados con ella. También preocupan la protección de datos y la transparencia; la transparencia es muy importante, son muchísimos los ciudadanos que se dirigen a un ayuntamiento, a una comunidad autónoma o a un ministerio pidiendo datos y no reciben los suficientes o no son bien informados y, desde luego, no son informados en tiempo. Y en el campo tan importante de la igualdad de trato son muchas las personas que nos hacen llegar quejas sobre discriminaciones todavía y víctimas de delitos. Las víctimas de delitos han supuesto el 48 % de todo lo que ha llegado en este campo de la igualdad de trato.

¿Cuáles son fundamentalmente —voy a nombrar nada más que tres o cuatro— nuestras actuaciones de oficio, estas que hemos aumentado en un 66 % este año? Han versado sobre un sistema de garantía alimentaria vía ayuntamientos para cuando llegan las vacaciones escolares. Ya lo hemos comentado en la Comisión en varias ocasiones, y lo volveremos a hacer ahora para que en ninguna ciudad de España queden niños insuficientemente atendidos desde el punto de vista alimentario por vacaciones. Y la respuesta de los ayuntamientos es absolutamente favorable, cada ayuntamiento tiene su manera de actuar pero siempre están decididos a actuar. Otra de nuestras actuaciones ha estado relacionada con el bono social eléctrico. He mencionado las jornadas que vamos a tener ahora para hacer luego recomendaciones a las administraciones. También, actuaciones varias sobre las entidades bancarias para recordar la necesidad del cumplimiento del código de buenas prácticas que la inmensa mayoría de las entidades han suscrito. En materia de contaminación atmosférica las respuestas de los ayuntamientos

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

han sido también francamente favorables. Otras de nuestras actuaciones han versado sobre el ruido que, como les decía, es preocupante en medianas y grandes ciudades. Hemos realizado unas jornadas con todos los defensores de las comunidades autónomas sobre esta materia y la opinión de todos era coincidente. Sabemos que es difícil para las autoridades locales el control y la reducción de los problemas por el ruido pero el derecho al descanso y el derecho a la intimidad son derechos fundamentales que hay que preservar.

Tenemos también una actuación interesante —sobre la que tenía anotado decirles algo a ustedes— sobre la receta electrónica y su compatibilidad. Las personas, afortunadamente, pueden cambiar o quieren cambiar de residencia, de domicilio o pasar tiempo fuera de su residencia habitual y se encuentran con grandes problemas para tener la receta oportuna, la que le corresponde. Acabo de leer unas declaraciones que me han parecido interesantes de Rafael Matesanz, director del Organismo Nacional de Transplantes, creo vence ahora su mandato al frente de este organismo. Es una persona que ha hecho un magnífico trabajo a lo largo del tiempo que ha dirigido la organización nacional. Decía Matesanz —y cito literalmente—: Es bastante insoportable que no haya una tarjeta sanitaria para todo un país, que un ciudadano de una comunidad autónoma tenga derecho a un tratamiento que no se tiene en otra, que los programas informáticos de las comunidades no sean compatibles. Esta es una de las afirmaciones del señor Matesanz y a mí me parece que tiene bastante razón y que son muchas las personas que sufren estas disfunciones tan pronto se mueven de la ciudad en la que habitualmente residen. Nos ha ocupado asimismo estudiar la protección social y las carencias de pacientes que están en tratamientos oncológicos y hemos hecho varias recomendaciones sobre cómo podrían reincorporarse parcialmente, porque no están en condiciones de una reincorporación total y plena, pero sí de una reincorporación paulatina, que merecen y que puede contribuir a mejorar su estado de ánimo y a que se sientan mejor hasta lograr la plena reincorporación. Sobre la violencia de género he mencionado ya algunas circunstancias. Nos hemos ocupado mucho —yo personalmente lo he hecho— en las visitas a comisarías o centros de internamiento —por ejemplo, hace muy pocos días fuimos a una gran comisaría de Madrid— de hablar con las personas que atienden el teléfono para recibir cualquier comunicación sobre violencia de género. Es impresionante ver cómo atienden y cómo reaccionan: la inmediatez de su reacción, el conocimiento que tienen de la materia y lo que piensan sobre qué habría que hacer para mejorar las circunstancias de las personas, fundamentalmente mujeres, que llaman para denunciar estos hechos. Yo no les debo dar a ustedes ninguna lección, ni muchísimo menos, pero me parece que hay una segunda parte de estas denuncias que se hacen telefónicamente —algunas presenciales, pero fundamentalmente por vía telefónica— y es la situación en la que esa mujer, esa denunciante se va a encontrar después, cuando llegue a su casa: si denuncio, al día siguiente dónde voy a estar, cómo voy a estar, qué va a ser de mis hijos, etcétera. Creo que todavía hay lagunas en esa materia, porque sobre la inmediatez de la reacción ante la denuncia no hay mucho que decir, se está produciendo, es inmediata, se personan en el lugar los expertos y lo hacen bien. Nosotros hemos estado presentes también en esas circunstancias; lo hemos seguido porque nos han avisado y una persona del Defensor ha acudido para ver cuándo y cómo llegaba la policía y qué decía, y no tenemos nada que objetar; nos parece una actuación muy correcta, pero luego hay unos pasos subsiguientes que todavía no están suficientemente resueltos para que las personas pierdan el temor a la denuncia.

Hay dos asuntos interesantes con los que termino esta parte: el derecho al voto de las personas con discapacidad —que no puedan de ningún modo ser privados fácilmente de este derecho tan fundamental— y el derecho —cuestión bien distinta— al voto de los extranjeros. Supongo que sus señorías se ocuparán con tiempo, antes de que haya próximas elecciones, porque la posible modificación de los procedimientos lleva tiempo. Y también hay una cuestión que vemos que tiene su importancia y es una reivindicación bastante fundamentada, que es la compatibilidad del cobro de la pensión de jubilados con un trabajo remunerado para los creadores. Sé que hay una comisión especial para tratar este asunto, que es complicado y que algunos países, por ejemplo, Francia, tienen bastante solucionado. Son trabajos —los de los creadores— siempre discontinuos; no suceden durante un tiempo, sino que son siempre discontinuos y tampoco se sabe nunca cuándo van a poder cobrar. Pueden haber concluido el trabajo y no cobrar hasta después de equis años por derechos de autor, derechos de creación, etcétera. Son muchos los creadores que tienen unas deudas contraídas o creen tener unas deudas contraídas con la Agencia Tributaria verdaderamente graves para ellos. Como ustedes van a trabajar o están trabajando ya sobre eso y hemos escuchado a la ministra de Empleo decir que se va a intentar llegar a una fórmula satisfactoria para hacer posible la compatibilización del trabajo con la pensión de jubilación, yo se lo cuento y les encarezco que encuentren una fórmula suficiente.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 7

En cuanto a los campos de refugiados, tema del que nos hemos ocupado mucho, en múltiples reuniones con Acnur y con otros organismos, pero muy especialmente con Acnur, hemos visitado campos de refugiados recientemente en Grecia y centros de acogida en Macedonia con el objetivo de ver dónde pueden estar las dificultades y dónde pueden estar las dilaciones para que esas personas lleguen a puntos distintos de la Unión Europea, entre otros España. Yo sostengo que las dificultades no están en España, no digo que no haya ninguna, es posible que haya alguna, pero no están fundamentalmente en España, están en los centros llamados, en la terminología de la Unión Europea, *hotspot*, que son los centros desde los que se decide dónde van a ir estas personas, cómo se van a reagrupar, quiénes son y de dónde proceden. Fundamentalmente, estos *hotspot* están en Italia y en Grecia. Cuando la acogida ya se ha decidido en España, nosotros la hemos observado, la hemos seguido y hemos estado en Barajas recibiendo vuelos, hemos hablado con las personas de Cruz Roja que atienden a los recién llegados, hemos hablado con la policía, hemos seguido sus pasos de identificación, de donación de documentos y nos parece que es correcto. Siempre hay algo más que se puede hacer, acelerar un poco el proceso porque los refugiados llegan con menores, son muchas las horas de vuelo y llegan en una situación de desconcierto, como es natural; en fin, siempre podemos ayudar un poco más pero está bien organizado, están Cruz Roja y otras entidades con los coches, con las furgonetas para llevarles a la ciudad, para explicarles dónde van a estar; los ayuntamientos también se ocupan. En fin, yo creo que los problemas radican fundamentalmente todavía —digo todavía— en la Unión Europea, en la organización de la Unión Europea.

Concluyo con tres cosas que tenemos en marcha ya para el año 2017, mencionándolas nada más. La presentación —cuando el presidente y la Mesa lo estimen oportuno— del informe del Mecanismo nacional de prevención de 2016, que está concluido. Un informe para finales de junio, que ojalá puedan ver sus señorías, de los seis meses del año 2017; a nosotros nos gusta presentar un informe semestral porque fuerza la actividad dentro de la institución y fuerza las resoluciones por parte de las administraciones, es decir dar una información cada seis meses, no una vez al año, a su señorías. También, las jornadas del bono social; daremos cuenta de los resultados porque son a finales de este mes. Y está en vías de realizarse, de adaptarse una aplicación, una app del Defensor para dispositivos móviles. Nos acompañan los técnicos informáticos, que creo que van a ser capaces de tener esa aplicación en pocos días para que desde cualquier dispositivo móvil se pueda poner una queja y consultar una queja, lo cual facilita la relación con el defensor y la respuesta.

Esto es, señor presidente, el resumen de este informe, que es voluminoso, pero espero que sea de interés para sus señorías. Yo, con mucho gusto, contestaré a las preguntas que puedan formularme.

Muchas gracias.

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

Ahora haremos una pausa de cinco o seis minutos y posteriormente proseguiremos con las intervenciones de los grupos parlamentarios, de menor a mayor, para terminar con la contestación de la defensora. **(Pausa.—El señor vicepresidente, Romero Santolaria, ocupa la Presidencia).**

El señor **VICEPRESIDENTE** (Romero Santolaria): Una vez escuchada la defensora, pasamos al turno de portavoces.

Interviene en primer lugar, por el Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV), el señor Agirretxea. Cuando quiera, señor diputado.

El señor **AGIRRETXEA URRESTI**: Gracias, señor presidente.

Voy a emplear dos o tres minutos solamente. En primer lugar, quiero agradecer a la defensora su intervención y su trabajo; a ella y a todo su equipo: la cantidad de áreas que han desarrollado y el trabajo tan bien presentado que nos han traído. Decía que no voy a extenderme mucho porque dentro de poco volveremos a tener la comparecencia de la defensora en Pleno con este mismo informe y supongo que allí también tendremos que centrarnos más o menos en las mismas materias. Quiero decir también que en este periodo legislativo ha habido otras dos comparecencias sobre temas específicos y concretos, que han sido el núcleo central del trabajo desarrollado por esta Comisión y en ellas ya expusimos nuestras inquietudes.

Por tanto, diré brevemente que de las áreas que nos ha explicado la defensora me ha llamado la atención el tema del asilo, del 7 % más de solicitudes de asilo que nos ha comentado. En relación con los derechos humanos y las víctimas de ETA, ya tuvimos una comparecencia específica y allí expusimos

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 8

nuestro parecer y, por lo tanto, no voy a repetirme. Estamos a la espera del mecanismo de prevención de la tortura pero, en cualquier caso, le solicitaré lo mismo que cuando presentó el informe del año anterior: que seamos beligerantes en la exigencia a las autoridades correspondientes porque no debe haber ni siquiera la sospecha de la existencia de tortura. Y no hay que poner ninguna traba a la investigación de la tortura porque eso es lo que garantiza verdaderamente un Estado democrático y que se dice de derecho: aquel que no duda de que se torture y que no tiene ningún problema en que se investigue a la mínima para garantizar que eso es así. Con un planteamiento más global, cuando ha hablado usted de las quejas de los ciudadanos que ha trasladado a diferentes administraciones, me gustaría que hiciera una reflexión sobre la obligación de responder a esas quejas, no por su parte, sino tras el traslado que usted hace a las diferentes administraciones. ¿Qué grado de obligación tienen y qué grado de respuesta recibe? ¿Qué plantea la defensora que se debería hacer con aquellos que incumplen aquello que se les solicita? Me refiero siempre que esté de alguna manera basado en criterios justificados. Lo digo porque nosotros sabemos que los mecanismos que tiene el ciudadano de a pie son mucho más limitados que los grandes equipos jurídicos que pueden tener las grandes empresas o administraciones para pleitear, volver a pleitear y seguir adelante, mientras que los ciudadanos tienen una indefensión de mayor grado y, por lo tanto, alguien tiene que responder. En ese sentido, quiero formularle dos cuestiones. No sé si lo ha citado o no, pero dentro de los diferentes campos de actuación yo no sé dónde ubicaríamos —no sé si en consumo o dónde— el problema que tiene mucha gente con las grandes compañías, sean telefónicas, de televisión, etcétera, para darse de baja, para que les solucionen problemas con los que les están mareando de alguna manera, y la gente no sabe qué tiene que hacer. Usted misma ha dicho que, por ejemplo, hay gente que tiene una cultura analógica pero resulta que todo se tiene que hacer digitalmente, por medio de la página web, etcétera, por lo que hay gente que no se está pudiendo dar de baja o teniendo problemas y no entiende nada. Yo creo que también habría que actuar ante eso.

No hemos hablado de las cárceles y creo que es importante que hagamos referencia a las mismas, a la situación en la que están los presos y la situación de las infraestructuras. Habría que hacer una reflexión en torno a la población reclusa y el sistema penitenciario español, sus infraestructuras y modelo. Quisiera saber si la defensora ha recibido quejas y ha actuado en temas de alejamiento de presos o en cuanto a la política penitenciaria. Esta pregunta ya se la hice anteriormente pero vuelvo a reiterarlo porque es algo que le preocupa mucho a mi grupo.

Por último, en el ámbito de la pobreza energética, damnificados por hipotecas, damnificados por cláusulas suelo, etcétera, ¿cómo se vehicula ese entorno, esa gente que no tiene dónde acudir? Esto es lo que yo le quería trasladar. Le agradezco de nuevo en nombre de mi grupo su comparecencia y espero que pueda contestarme a lo que le he solicitado.

Muchas gracias.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Romero Santolaria): Muchas gracias, señor Agirretxea.

Seguimos en turno de portavoces. Por el grupo de Esquerra Republicana, tiene la palabra el señor Rufà.

El señor **RUFÀ GRÀCIA**: Buenos días.

Agradezco el trabajo realizado no solo para preparar este informe anual sino también durante todo el año anterior por el equipo del Defensor del Pueblo. **(El señor presidente ocupa la Presidencia)**. En este informe se manifiesta una disminución de quejas, unas 1.300, que equivalen a un 7,5% menos, un buen síntoma que ojalá fuera una tendencia a largo plazo. Además, hay un aumento de actuaciones de oficio, 350, que equivalen a un aumento del 67%. Yo creo que esto es un buen paso, una buena manera de hacer de la defensoría y de su equipo: aumentar más el trabajo de oficio, no solo a través de las quejas. Asimismo, quiero destacar una disminución muy importante en cuanto a solicitudes de interposición de recursos ante el Tribunal Constitucional, 84 menos, que equivalen casi a un 70%.

En cuanto al tema de las visitas al portal web, aumentan en más de 390.000, lo que equivale a más de un 70%, algo que hay que tener de nuevo en cuenta para el futuro próximo. Mi grupo ya mostró la importancia de este medio y el uso de la web del Defensor del Pueblo el año anterior, por lo que nuestra propuesta de evaluación continua por los ciudadanos vía web debería implementarse de una forma rápida y fiable para que sus valoraciones mejorasen aún más esta institución de manera transversal y directamente a diario. Quiero destacar también el tratamiento de temas muy relevantes, como menores y celíacos. Nuestro grupo agradece la entrega hoy del informe de las conclusiones del estudio sobre celíacos; lo analizaremos junto con los otros dos entregados. Otros temas muy importantes, como

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 9

discapacidad, con un total de mil casos, y las víctimas de violencia de género y víctimas de xenofobia son cuestiones que necesitan nuestra atención y análisis en las diferentes comisiones creadas en ambas Cámaras. El aumento de un 42% de quejas vía web respecto al 35,30% del año 2015, así como el aumento de solicitudes de interposición ante el Tribunal Constitucional es un tema importante y a destacar. A mi grupo le interesaría conocer cómo se ha desarrollado el proyecto Twinning de la Comunidad Europea con Turquía, así como con la Defensoría del Pueblo de Colombia.

Hay que felicitar al Gobierno de la Generalitat de Catalunya, y sobre todo a los ciudadanos, por la buena gestión legislativa, que en 2016 no ha provocado ningún recurso de inconstitucionalidad sobre leyes o decretos aprobados por el Govern o por el Parlament de Catalunya.

Preocupante es el número de muertos en centros penitenciarios y la gran desproporción entre hombres y mujeres: 147 hombres versus 8 mujeres muertas. Ha habido 63 muertos por causas violentas y 31 suicidios. Esto se ha analizado ampliamente en el informe, pero falta una mayor implicación en sus recomendaciones y en acciones a nivel particular de cada centro para que baje este alto nivel de mortalidad de casi tres reclusos por cada mil. Este tema está muy ligado a los malos tratos y la sanidad penitenciaria. Si hubiera mejores niveles, a buen seguro que disminuirían los suicidios, así como los homicidios.

Otro tema importante es el derecho de voto de los residentes en el extranjero. El sistema actual es complicado, dificultoso, caro para el elector, lento en gestión y nada seguro. Nuestro grupo espera que se modifique y mejore la actual Ley Orgánica del Régimen Electoral General. Esperamos también unos comentarios sobre este tema.

Sobre el asilo necesitaríamos hablar ampliamente, tanto de la ley como de los modos de actuación del Gobierno: la falta de personal especializado, de intérpretes, del colapso, así como de la acogida, en muchos casos, a espaldas de los gobiernos locales y de las diferentes comunidades y naciones del actual Estado español.

A la violencia de género, así como a las diferentes discriminaciones por razón de orientación sexual, discapacidad u origen étnico, se deberían sumar las discriminaciones y agresiones en medios y por medios, como diarios, Twitter, televisión y radios de agrupaciones políticas, así como ciudadanos particulares que muestran en público discrepancias con el actual modelo de Estado. Día tras día se dicen falsedades e insultos que en ningún momento son analizados de oficio por la institución que usted representa.

Respecto al tema de educación, otro año más no se presentan quejas sobre la inmersión lingüística en Cataluña, con lo que se demuestra de nuevo que el problema no es problema, que el problema real es el propagandístico de algunos medios y partidos políticos o de asociaciones privadas, como la Sociedad Civil Catalana, que, además de mentir, desfila con banderas no constitucionales, incluyendo las del Gobierno fascista de Franco, y acompañada por representantes políticos de grupos parlamentarios en ambas Cortes, y algunos a nivel particular.

Nada más.

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

Ahora, en nombre del Grupo Ciudadanos, tiene la palabra don Rodrigo Gómez.

El señor **GÓMEZ GARCÍA**: Muchas gracias, señor presidente.

Muchas gracias, defensora, por comparecer esta mañana ante esta Comisión mixta. Quiero darle una vez más la enhorabuena por el gran trabajo que han realizado usted y su equipo en este informe y en todos los informes anteriores, que contribuyen a mejorar las deficiencias de nuestro Estado de derecho. También quiero felicitarla por la prontitud en acudir a esta Comisión, por tener el informe a principios de año y por haber resuelto las quejas con una reducción de los plazos muy considerable. Se han reducido a la mitad los plazos de respuesta a los ciudadanos. Decimos que una justicia lenta no es justicia; en este caso, si el Defensor del Pueblo responde dos veces más rápido de lo que respondía, su función habrá sido dos veces más útil, más ejemplar y más valiosa.

Como no nos podemos centrar en todos los aspectos del largo y extenso informe porque nos llevaría toda la mañana, vamos a destacar tres apartados que nos parecen relevantes, el de justicia, el de educación y el de sanidad. Es relevante y preocupante en el apartado de justicia el alto número de quejas que siguen manteniendo los ciudadanos con respecto a este apartado: hay unas 1.694 quejas presentadas, que se corresponden más o menos al número que dio hace poco el presidente del Consejo General del Poder Judicial en su comparecencia ante la Comisión de Justicia. Ahí vemos cómo, además, la mayoría

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 10

de las quejas —como usted ha dicho— son por los retrasos en resolverlas. Lo que nos demuestran es que nuestra justicia requiere de muchos más medios humanos y materiales y que la justicia ha sido en nuestro país la gran olvidada. Igual es que la justicia no da votos; o que abrir nuevos juzgados no es tan bonito o tan electoralista como puede ser abrir una nueva estación de AVE o un nuevo aeropuerto, aunque luego veamos que no vayan pasajeros, etcétera. Por lo tanto, creemos —como usted señala en su informe— que hacen falta más medios humanos y materiales; hace falta que las diferentes herramientas que tienen las administraciones de justicia, que muchas están transferidas a las comunidades autónomas, sean compatibles entre ellas; hace falta aumentar la planta judicial; y hace falta que ese presupuesto, que por supuesto tiene que dotarse con una mayor cantidad, se utilice eficientemente y que no se malgaste como puede suceder.

Con respecto a la educación, nos parece de máxima importancia lo que señala en su informe sobre la atención educativa inclusiva y la atención temprana, con lo que estamos totalmente de acuerdo, y el impulso que señalaba al estatuto del artista y del creador. Se ha puesto en marcha en esta Cámara la Comisión para llevar a buen puerto, que esperemos que sí, ese estatuto del artista.

En cuanto a la sanidad, nos gustaría destacar que deberíamos seguir insistiendo en el respeto de los derechos de los pacientes y usuarios. Hay que destacar el derecho de los pacientes al acceso a la historia clínica en el tiempo y forma estipulados por la ley; el consentimiento informado; la seguridad y, como señalaba, la receta electrónica. Hoy en día, en pleno siglo XXI, parece mentira que no haya una compatibilidad de sistemas. Y en esta casa, los diputados lo sufrimos también, porque estamos la mitad de la semana aquí en Madrid y la otra mitad en nuestras circunscripciones y vamos con nuestra receta, que hemos sacado en nuestras circunscripciones, a la farmacia de la esquina y nos dicen que no nos lo dan. Parece mentira que en pleno siglo XXI, con los avances tecnológicos que tenemos y en un país como España, un tema que es de gestión entre diferentes administraciones, al final, el que lo pague sea el usuario, el paciente, el ciudadano, que ve mermados sus derechos; y, en este caso, un derecho tan fundamental como el de la salud. No habría que tener ni siquiera discusión sobre esto. Y aquí estamos, parece que algunos prefieren preocuparse más de sus reinos que de sus ciudadanos.

Sí queríamos señalarle una nota negativa —mínima nota negativa que le podemos sacar a su informe, la única pega—, y es que creemos que el apartado dedicado a la transparencia es un poco escaso, teniendo en cuenta que la corrupción es el segundo problema para todos los españoles, según el CIS. Así ha venido siendo ya, por desgracia, durante varios años, y creemos que habría que incidir un poco más en ese apartado de la transparencia, que es un elemento fundamental para luchar contra la corrupción. Creemos que entre todos tendríamos que incidir y luchar más para que la corrupción deje de ser el segundo problema para los españoles, cuestión que por supuesto es culpa de los que estamos a este lado, pero tenemos que poner todos de nuestra parte.

Queríamos también llamarle la atención sobre dos circunstancias que ya le señalamos en la pasada legislatura con ocasión de la presentación del informe de 2015, y es que creemos que se deben incrementar las actuaciones de oficio. Es verdad que se ha llevado a cabo un incremento enorme en este sentido, pasando del 2,85 % de actuaciones de este tipo al 5,02 %, pero creemos que hay que seguir por ese camino. Vamos bien, pero hay que seguir incidiendo en esta cuestión. Asimismo, hay que destacar muy positivamente las encuestas y las consultas que ha hecho sobre los problemas concretos, como las barreras arquitectónicas o la celiacía. En definitiva, se ha hecho un buen trabajo, pero hay que seguir por ese camino.

Otro tema que creemos que hay que abordar es el de la falta de ejecutividad de las recomendaciones y las sugerencias que se hacen por parte del Defensor del Pueblo. Es verdad que en su exposición ha dicho que esta cuestión ha mejorado y que el cumplimiento ha sido prácticamente del 80 %, pero también es cierto que dicho cumplimiento se ha producido más en las sugerencias que en las recomendaciones. Si no he mirado mal los datos, hay más recomendaciones sin contestar por las administraciones públicas, 248, que aceptadas, 230. **(Rumores)**. Los volveré a revisar, pero, según los datos que he visto, había más sin contestar que aceptadas, y en ese sentido llamaban la atención el fiscal general y el Consejo General del Poder Judicial, que ni siquiera habían contestado a las recomendaciones que se les había hecho, que habían sido una o dos.

Desde los grupos deberíamos incidir en esta cuestión e intentar darle más fuerza a la defensoría y a lo mejor pensar en la propuesta que se hizo desde el Grupo Parlamentario del PNV de reforma del Reglamento del Congreso respecto a las proposiciones no de ley. De la misma manera que se quiere pedir al Gobierno que venga a esta Cámara y explique por qué no se han cumplido determinadas

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 11

proposiciones no de ley, o si las piensa cumplir o no las piensa cumplir, a lo mejor habría que buscar algo así para que el Gobierno también acuda a esta Cámara y dé cuentas de por qué se cumple o se deja de cumplir.

El señor **PRESIDENTE**: Tiene que ir acabando, señor Gómez.

El señor **GÓMEZ GARCÍA**: Voy terminando.

Le voy a hacer una recomendación, y es que por favor hiciesen un resumen ejecutivo del informe, no por nosotros, que es nuestra obligación leérmolo, sino como parte de la estrategia de la defensoría para darse a conocer y tener más fuerza. El informe así presentado es difícilmente asumible por el resto de los mortales, me estoy refiriendo a los ciudadanos y a la prensa, por lo que igual, no una nota de prensa, pero sí un resumen ejecutivo que no solo recoja los datos, sino las conclusiones más importantes, vendría bien.

Para terminar, y para que el presidente no me llame más la atención, le voy a hacer solo unas preguntas. ¿Por qué cree que han descendido las quejas con respecto a 2015? ¿Considera adecuado o suficiente el pequeño incremento del presupuesto para 2016 que maneja la defensoría? Por otra parte, he visto que de las quejas no admitidas, que han sido 6.168, más de las mitad lo han sido por no haber indicios de irregularidad previa o falta de actuación administrativa. Es verdad que puede ser que no haya irregularidad, que la Administración lo haya hecho correctamente, pero que lo haya hecho conforme a la ley no quiere decir que no se puedan mejorar esos procedimientos. Quería saber si, aunque esas quejas no hayan sido admitidas porque no hay irregularidad, en el caso de que hayan podido originar sugerencias o recomendaciones a las administraciones, si estas se le notifican al ciudadano que ha puesto la queja; de esa manera el ciudadano se vería escuchado, que es lo que muchas veces quiere.

Ya termino. De las quejas admitidas, la finalización puede ser porque ha sido la actuación correcta, porque se subsana, porque no se subsana, y también menciona «otros tipos de actuación», que representan un porcentaje bastante alto, más del 20%. Quería saber qué engloba ese «otros tipos de actuación».

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias por su intervención, señor Gómez.

En nombre del Grupo Parlamentario Confederal de Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea, la senadora Maribel Mora. No sé cómo se autodenomina en el Senado el grupo que engloba a todas las agrupaciones de Podemos.

La señora **MORA GRANDE**: Muchas gracias, señor presidente.

El grupo se llama igual en ambos sitios, Unidos Podemos-En Comú Podem-En Marea.

Muchas gracias, señora defensora, por presentarnos este informe anual. Enhorabuena por el trabajo que desarrollan a lo largo del año usted y todo el equipo. Nos parece una labor muy importante de esta institución, que pone de manifiesto las lagunas de la democracia, las lagunas que existen en nuestro sistema, en el funcionamiento de las administraciones públicas, en relación con el cumplimiento de los derechos humanos, que nos parece esencial. Como tenemos poco tiempo y el informe es amplio —aunque está bastante resumido y remite a muchos expedientes que se pueden ver en la web—, vamos a elegir algunos temas, porque nos parecen preocupantes por ser una vulneración que se produce a muchos ciudadanos o por ser vulneraciones muy cualitativas. Además, vamos a reflejar algunas lagunas que hemos visto en el informe, queremos ponerlas encima de la mesa con la idea de hacer una crítica constructiva e intentar mejorar en la senda de la defensa de los derechos humanos.

Con respecto a la parte de migraciones, nos parece absolutamente increíble la situación que se describe de los solicitantes de nacionalidad española. La situación de colapso del Registro Civil nos parece muy preocupante y alarmante y habría que ponerle fin de manera inmediata. Nos da pie para volver a insistir al Ministerio de Justicia para que ponga una solución en el sentido de que en realidad esta situación de retrasos tan enormes en la tramitación de los expedientes de nacionalidad pone a las personas migrantes en situación regular en España en una situación de total discriminación. Hablamos muchísimo de migración irregular y, sin embargo, parece que no nos fijamos en que a la migración regular en España la estamos tratando bastante regular y que no terminamos de hablar siquiera de integración. ¿Qué estamos haciendo con la integración? Estos colapsos tan enormes del Registro Civil tienen unas consecuencias legales muy graves para estas personas en cuanto a la renovación de su situación legal, así como también para sus familiares, las consecuencias también son para sus familiares. Es totalmente injusto y nos parece muy importante ponerlo encima de la mesa.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 12

En cuanto al acceso al territorio nacional de las personas migrantes, no compartimos en absoluto la mejora que plantea en el informe que ha supuesto la instalación de oficinas de asilo en frontera. Habla mucho de las mejoras que han supuesto, pero realmente lo que vemos es que las personas necesitadas de protección internacional tienen verdaderas dificultades para acceder a estas oficinas de asilo, sobre todo en Ceuta. Y si las personas son subsaharianas, la situación es de imposibilidad. Echamos de menos que ponga encima de la mesa que esta imposibilidad de acceso no solamente es culpa de Marruecos, sino que ahí hay una parte de responsabilidad del Estado español. Sería importante hacer una llamada de atención para ver cómo solucionar esta cuestión.

Como hemos tenido ocasión de hablar de refugiados, voy a pasar muy por encima porque hemos podido manifestar lo que opinábamos cuando se presentó el informe de asilo. Voy a hacer referencia a la situación de los MENA. Compartimos todas sus preocupaciones en relación con los menores extranjeros no acompañados; quizás echamos en falta que se pongan propuestas encima de la mesa para ver cómo mejorar este aspecto. De todas las cuestiones que se analizan —algunas de ellas nos parecen muy preocupantes, como la de los protocolos de determinación de la edad—, no podemos pararnos en todas por lo que vamos a poner encima de la mesa una cuestión: ¿qué sigue pasando con los MENA en Ceuta y Melilla? La situación es muy preocupante. Hay un desborde absoluto de menores inmigrantes no acompañados en ambas ciudades autónomas que supone una desproporción absoluta respecto a los recursos que tienen esas dos ciudades autónomas en comparación con su población. Además, la situación que viven es de desamparo, muchos de ellos están en la calle y las intervenciones dejan mucho que desear. Echamos en falta, por ejemplo, una llamada de atención al Gobierno para que aplique la previsión de la Ley de Extranjería cuando habla de la posibilidad de acuerdos entre comunidades autónomas para la reubicación de los MENA. Sería muy importante forzar al Estado para que fomente este tipo de acuerdos y poder así distribuir de una manera mucho más justa a los menores inmigrantes que se encuentran en esas dos ciudades autónomas con programas de integración que sean eficaces, no como está sucediendo ahora.

En el tema de los CIE, no me voy a detener mucho porque hemos tenido la oportunidad en otras ocasiones de manifestarle lo que opinábamos al respecto, por ejemplo, en el informe del mecanismo nacional de prevención de la tortura. Señalaré dos cuestiones. Se ve claramente que es un modelo ineficaz en el sentido de que la mayoría de las personas que estamos ingresando en los CIE no pueden ser expulsadas, no llegan ni a la mitad. Por lo tanto, es un sistema en el que estamos tirando el dinero, privando de libertad a personas que además no han cometido delitos, y me parece un poco grave. En esta línea, echamos en falta, por ejemplo, que desagregue los datos de las expulsiones por nacionalidades. ¿Por qué? Porque, según la denuncia de diversos colectivos de derechos humanos, se ve que hay muchas personas de nacionalidades que se sabe que no van a poder ser expulsadas y que, sin embargo, están siendo ingresadas dentro de los CIE. Sería muy interesante tener esos datos de las expulsiones por nacionalidad, porque se están utilizando en algunas ocasiones los CIE como CETI y esto es una barbaridad. También nos gustaría que hubiera más reseñas que diesen una pequeña pincelada sobre el incumplimiento del reglamento CIE, que es algo bastante extendido en todos los CIE de España. Hablaría del CIE de Algeciras, pero no nos da tiempo. Se han hecho muchísimos esfuerzos por intentar poner de manifiesto la aberración que supone que siga abierto ese centro.

En la cuestión del asilo, no me voy a parar porque ya tuvimos ocasión de comentarlo. Quizá diga algo al respecto en la réplica.

Respecto a la situación de la Administración penitenciaria, sí creemos que ha mejorado respecto a años anteriores según se refleja en el informe, sobre todo en materia de sanidad penitenciaria. De hecho, comentábamos otras veces que prácticamente no se decía nada. Es muy de destacar la cantidad de recomendaciones que no son aceptadas por la Administración. Llama mucho la atención y nos parece preocupante no por la labor que realizan desde la defensoría, sino por parte de la Administración, porque hay un nivel muy elevado de aceptación de recomendaciones, excepto en la Administración penitenciaria.

Vemos un aumento espectacular de las quejas de traslados y queremos hacérselo llegar, de 87 del año pasado a 183. Son muchísimas. Es un tema que nos preocupa especialmente, hace poco solicité al Gobierno datos de las personas que cumplen las penas privativas de libertad fuera de su comunidad autónoma y los datos que me han facilitado —que les haré llegar— son bastante preocupantes: más del 33% de las personas presas cumplen su condena fuera de su comunidad autónoma. Y en comunidades autónomas tan grandes como la mía, como Andalucía, la proporción de personas que cumplen condena a más de 100, 200, 300, 400 o incluso 500 kilómetros es bastante grande, por lo cual es un tema preocupante.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 13

Hay una recomendación que nos parece interesante, pero pensamos que hace falta una mayor insistencia a Instituciones Penitenciarias indicando que las penas privativas de libertad obligatoriamente tienen que estar orientadas hacia la reinserción y a la reeducación y desde luego el cumplimiento de la condena a cientos de kilómetros del entorno familiar no posibilita esta inserción. Es necesario, teniendo en cuenta los datos que hay, que trabajemos en ello, porque con los datos encima de la mesa y la cantidad de quejas que les están llegando está claro que hay una política sistemática de traslados y de cambios de centros de destino en los centros penitenciarios que nada tiene que ver con la reinserción. Si a eso se añade la dificultad del control judicial en el tema de los traslados, sería fundamental la labor específica de la defensoría aquí.

Ha habido un aumento muy elevado de los fallecimientos en las prisiones, como ha comentado algún interviniente. Aquí solo diremos que quizá nos ha faltado, en la relación de muertes por causas naturales, una desagregación entre personas que mueren repentinamente y los que lo hacen por enfermedad grave. Son muchísimas personas, solamente una ha fallecido en el hospital, con lo cual todas han terminado falleciendo en prisión. Aquí hay que hacer una denuncia clara a Instituciones Penitenciarias, que está incumpliendo el mandato del artículo 91 del Código Penal y que no concede libertades condicionales para excarcelación de personas con enfermedad grave y padecimiento incurable. Esto nos parece preocupante.

Le voy a señalar solamente una cosa más de Administración penitenciaria, una laguna que creemos importante. No se hace ninguna mención a la situación de las mujeres en prisión. Las mujeres son muchas menos, pero no por ello dejan de existir. Realmente sufren una discriminación dentro las prisiones. No se hace ningún análisis de cuál es la situación. Las prisiones están concebidas para hombres con tratamientos para hombres, hay muchos menos tratamientos para mujeres, tienen complicado hasta el entorno que hay, los talleres productivos tienen mucha menos oferta e incluso las actividades que hay dentro de las prisiones muchas veces lo que hacen es perpetuar los roles machistas. Sería fundamental que se atendiera a la situación de las mujeres en prisión.

Esto lo enlazo con el apartado que dedican a la violencia machista. Respecto a violencia machista, creemos que es un tema primario en lo que está pasando en el Estado español. De casi ochocientos folios que tiene el informe solo le dedican diez. Es un tema muy importante que requiere quizá más trabajo, más análisis o al menos mayor reflejo en el informe. Hay una cosa que queríamos comentar respecto a violencia machista, y es que en más de una ocasión el informe se refiere a violencia doméstica. No nos parece adecuado. Desde el año 2014, que se aprueba el Convenio de Estambul, deberíamos haber adaptado nuestra normativa y el lenguaje a este convenio. Violencia doméstica o violencia familiar es simplemente un pequeño detalle dentro de la violencia machista y utilizar este lenguaje supone asegurar la batalla del lenguaje al patriarcado. Creemos que no es correcto y que no debería aparecer aquí. Teniendo cuenta que es un tema bastante importante, también echamos un poco en falta poner encima de la mesa propuestas para intentar mejorar la situación de la violencia machista, focalizar la necesidad de acceso a alternativas habitacionales inmediatas a las mujeres sin necesidad de la denuncia, análisis de los problemas que está habiendo de apoyo a las mujeres con o sin denuncia o la apuesta por servicios públicos no externalizados y los problemas que está habiendo con eso en la atención a las mujeres víctimas de violencia machista.

En cuanto al tema de vivienda, que es la última materia que comentaremos, respecto al Plan estatal de vivienda vemos que manifiesta una satisfacción por la aprobación de la prórroga del último Plan estatal de vivienda, porque entienden que ha garantizado la financiación de las ayudas del Estado en materia de vivienda. Sin embargo, entendemos que esta autocomplacencia por esta prórroga no está muy acorde con la realidad, por un lado porque, aunque sí hablan en el informe de la situación tan extrema que existe actualmente todavía en España en materia de vivienda, obvia absolutamente el recorte de financiación gigantesco que ha tenido este plan. La mayoría de las competencias están transferidas a las comunidades autónomas, pero su financiación depende mayoritariamente de este plan estatal. Por poner un ejemplo, hemos pasado de 780 millones en el año 2012 a 461 en 2017. El recorte ha sido brutal, en cinco años, el 40 %, con lo que...

El señor **PRESIDENTE**: Señora Mora, le quedan dos minutos.

La señora **MORA GRANDE**: En dos minutos acabo.

Vemos una laguna enorme en cuanto que no podemos estar satisfechos con la aprobación de esta prórroga cuando el recorte es tan enorme que está haciendo bastante difícil la intervención en esta materia por parte de las comunidades autónomas. Nos gustaría que nos comentara algo al respecto.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 14

En cuanto a los problemas habitacionales de emergencia social ante los desahucios, nos sorprende que traslade casi toda la responsabilidad de las respuestas ante estos desahucios a los municipios. Nos parece un poco injusto porque, aparte de que los municipios tienen escasísimas competencias y muy limitados los recursos, habría que poner encima de la mesa que los desahucios vienen regulados en una ley, la Ley de Enjuiciamiento Civil, que puede ser modificada. El Gobierno del Partido Popular se ha negado sistemáticamente a su modificación para evitar los desahucios en viviendas habituales a personas en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, tampoco se focaliza en que el Gobierno no está dando soluciones efectivas que permitan incrementar el parque público de viviendas o evitar, por ejemplo, incrementos abusivos de los precios de los alquileres. Entendemos que hacer recaer en los ayuntamientos prácticamente toda esta responsabilidad de intentar mejorar el sistema quizá no es justo y habría que focalizar en estos temas. Nos gustaría que nos lo pudiera comentar.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Mora, por ajustarse al tiempo establecido. Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra la diputada María Dolores Galovart.

La señora **GALOVART CARRERA**: Buenos días, defensora, adjuntos y equipo que la acompaña.

Es un lugar común de las ciudadanas y de los ciudadanos que somos titulares de derechos sociales, pero que su goce y disfrute está condicionado, entre otras cosas, a que existan disponibilidades presupuestarias. A pesar de esto, el Estado social de la Constitución exige para la realización de los valores de libertad e igualdad que el Estado dote de mínimos de bienestar a las personas desfavorecidas y excluidas. Por ello los derechos sociales tienen que ver con la igualdad material y con la libertad, pues la Constitución exige dar satisfacción igual de esas necesidades, y es que sin dicha satisfacción no hay igualdad ni libertad que valgan. Así las cosas —por eso la introducción realizada—, el informe del Defensor del Pueblo señala —o se deduce del mismo, pues a veces entendemos que no es claro en su exposición— cuáles han sido las consecuencias de la crisis económica y de los ajustes del gasto llevados a cabo, y también indica o se deduce —pues a veces su posición está entreverada— cómo han afectado estas circunstancias a los derechos sociales, derechos que amortiguaban o evitaban la exclusión de los colectivos desfavorecidos. En consecuencia, dada la importancia para la sociedad de las cuestiones mencionadas y lo prolijo del informe, voy a centrar mi intervención en los temas más afectados por las mismas: pobreza, empleo, discapacidad, educación y dependencia.

Pobreza y exclusión social. Si en 2015, según datos de Eurostat, había 13.100.000 personas que se encontraban en riesgo de exclusión y de pobreza, 2.400.000 personas más que en 2008; si en 2015, según estos datos, 2.900.000 personas menores se encontraban en riesgo de pobreza, 100.000 más que en 2010, y si del informe del Defensor del Pueblo se deduce que el sistema de protección a las familias en situación de riesgo resulta limitado y poco ágil, no llegando a cubrir las necesidades que se plantean, si todo esto ocurre, señora defensora, tenemos elementos objetivos suficientes para considerar que hay muchísimo por lo que preocuparse, que la recuperación está siendo muy lenta y desigual, que el crecimiento económico del pasado ejercicio no ha bastado para reequilibrar los devastadores efectos de la recesión y que asimismo no han sido eficaces las políticas de lucha contra la pobreza.

Empleo. Después de la crisis hemos pasado de una situación de emergencia social a la de precariedad y de falta de oportunidades. Señala el informe que, según datos del Instituto Nacional de Estadística, el desempleo en España afecta a más de cuatro millones de trabajadores, lo que supone una tasa de paro que supera el 18 %. El mantenimiento de los altos índices de empleo —dice la defensora— hace que personas en plena edad laboral no aporten sus cotizaciones para el sostenimiento del sistema de la Seguridad Social y se vean necesitadas de acudir a ayudas públicas. Duro panorama este. Todo ello —continúa la defensora— hace imprescindible que las administraciones mantengan políticas activas de empleo en el marco de una estrategia coordinada que propicie la mejora de la empleabilidad de los colectivos especialmente castigados por la falta de empleo. Pero nos preguntamos: ¿se ha hecho caso de esta recomendación de la defensora? La respuesta es que no.

Continuando con el empleo, existe una tasa de desempleo juvenil entre los menores de 25 años cercana al 50 %, cuánta decepción, cuánto desarraigo en los jóvenes y cuánto dolor en las familias esquilmadas. Constata la defensora el fracaso del sistema de garantía juvenil y pronostica que el reciente Real Decreto-ley 6/2016, al suprimir anteriores trabas, favorecerá la formación y la empleabilidad. Esperemos que su pronóstico sea el acertado.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 15

En educación nos satisface mucho el firme apoyo de la defensoría al pacto de Estado sobre la educación. En este tema existen tres cuestiones que marcan la diferencia entre un Gobierno que apuntala el Estado social y un Gobierno que lo deconstruye, son la gratuidad de las enseñanzas regladas, las becas y la educación inclusiva. Del informe del Defensor se infiere otra vez la línea de derribo que ha trazado el Gobierno sobre el Estado social. Enseñanza obligatoria. La Constitución establece que la enseñanza básica es obligatoria y gratuita, pero ¿realmente es gratuita esta enseñanza? Los informes del Defensor indican que en la práctica no lo es, pues muchas familias no pueden hacer frente a los gastos de libros de texto, material, transporte y comedor que conlleva la escolarización obligatoria de sus hijos e hijas. La Convención de los Derechos del Niño obliga a proteger la igualdad de oportunidades ante la crisis económica, pero ¿realmente se protege la igualdad de oportunidades de los niños y niñas en la enseñanza obligatoria? De las recomendaciones del Defensor se deduce que no, explicando que las administraciones educativas no han establecido unos mínimos que garanticen un nivel de apoyo a la gratuidad de los libros de texto y demás gastos escolares.

Becas. El informe establece que los poderes públicos están obligados a organizar un sistema de becas y ayudas dirigido a asegurar la igualdad en el acceso a todos los niveles educativos, máxime teniendo en cuenta la subida sustancial del precio de las matrículas. Sin embargo, de las quejas presentadas se infiere que el sistema de becas, sobre todo el universitario, se ha endurecido, tarda más en reconocerse y, una vez reconocida, se desconoce la cuantía final de la beca, con lo que, si te han concedido una beca y no tienes dinero, podrás endeudarte sin saber qué dinero te van a conceder. En definitiva, se puede concluir que la restrictiva política de becas ha disparado y hecho diana contra la igualdad de oportunidades en la educación reglada y en todos los niveles educativos.

Enseñanza inclusiva. Los informes, guiados por la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, indican que los poderes públicos no ponen a disposición de los alumnos y de las alumnas con discapacidad todos los recursos necesarios y ajustes razonables para que reciban una atención educativa adecuada, personalizada y en igualdad de condiciones que el resto de los alumnos. El informe señala también que no pueden ser alegadas limitaciones presupuestarias para ignorar o limitar el derecho de estos alumnos a la educación inclusiva. De este relato es fácil colegir que nuestro sistema educativo acepta solo formalmente el mandato de la convención, sobre todo en discapacidades cognitivas y sensoriales, existiendo una brecha educativa entre los alumnos y alumnas con discapacidad y los otros alumnos y alumnas. Podemos decir que la escuela ordinaria no es de todos y todas.

Dependencia. En las prestaciones se producen demoras y prácticas retardatarias y dudosas en el cómputo de los plazos, dificultades de acceso al expediente y, en consecuencia, dificultades para recurrir, etcétera. Hay problemas en el acceso al SAD para personas con grado 1 y también en el efecto retroactivo de las prestaciones económicas, fraccionamientos del pago, insuficiencia de recursos y seguiré con un etcétera porque no me da tiempo.

Señorías, quedan en mis folios muchas cuestiones que la falta de tiempo me impide seguir exponiendo. Agradezco enormemente a la defensora, a los adjuntos y a su magnífico equipo la elaboración de este prolijo informe. Primero, porque ha dado visibilidad e impulso a los temas de incapacidad, violencia de género y menores. Por su web y por su innovación informática. Segundo, porque sus informes especiales son de suma utilidad para el conocimiento profundo de estas materias. Tercero, porque las separatas facilitan el trabajo para quien quiera aproximarse a ellos y por su ahínco militante en la defensa de los presos españoles en el extranjero, tal y como lo han hecho ahora con la repatriación de muchos presos españoles en Perú. Por ello mi grupo parlamentario le da las gracias y felicitaciones. Cuarto, porque apunta dónde hay que mejorar en el ejercicio de los derechos constitucionales. Quinto, porque se deduce del mismo que las políticas económicas y sociales contra la crisis se han cebado en los grupos sociales más desfavorecidos y desaventajados —y las pequeñas mejoras de 2016 apenas les han afectado—, que no han visto satisfechas sus necesidades básicas, lo que ha modificado la esencia del Estado social, haciendo que para ellos la igualdad y la libertad se conviertan en papel mojado.

Dice Paolo Flores d'Arcais que sin derechos políticos la gente no puede estar segura de sus derechos personales, pero que sin derechos sociales los derechos políticos seguirán siendo un sueño inalcanzable, una ficción inútil o una broma cruel para aquellos muchos a los que la ley formalmente les garantiza tales derechos.

Muchas gracias, señora *valedora*.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 16

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Galovart. Se ha ajustado perfectamente al tiempo establecido. Por último, en nombre del Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra el senador Miguel Ángel Cortés.

El señor **CORTÉS MARTÍN**: Señor presidente, quiero empezar agradeciendo a la defensora que un año más haya cumplido los plazos aconsejables y que en el mes de marzo de 2017 podamos tratar en la Comisión Mixta —y ojalá cuanto antes en los plenos de ambas Cámaras— el informe anual correspondiente a 2016. Se dirá que son los plazos esperados, pero tengo que añadir que no ha sido siempre así y, por ello, debemos felicitar a la defensora y a sus colaboradores y también a nosotros mismos como comisionados.

El informe refleja fiel y pormenorizadamente la actividad de la institución, tanto en las actuaciones que ha tenido de oficio, las respuestas a las quejas de los ciudadanos, las recomendaciones y sugerencias a las administraciones —detallando las que han sido aceptadas, rechazadas o las que están en trámite— como los documentos e informes que ha realizado. Me parece que merece destacarse que en todos estos ámbitos ha aumentado la actividad de la defensoría, como también es relevante el hecho de que hayan disminuido las quejas, algo estará funcionando mejor en el conjunto de las administraciones, con datos tan significativos como que las actuaciones de oficio han aumentado en un 60 %, según nos ha informado la defensora en su intervención inicial. Todo esto sería algo cuantitativo. Me atrevo a decir que también la eficacia —y aquí entramos en el terreno de lo cualitativo— ha mejorado, si cabe medir la eficacia por la facilidad de acceso de los ciudadanos a la institución que creó la Constitución para prestarles ayuda y asistencia, por los tiempos medios de contestación de los expedientes —tengo que hacer notar que se han rebajado mucho más los plazos de respuesta del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones que los tiempos de contestación por las administraciones—; eficacia por el rigor con que están formuladas las recomendaciones y sugerencias y, finalmente, eficacia por el seguimiento de las mismas por las administraciones a las que van dirigidas. Quiero resaltar lo que ha informado a la Comisión la defensora de que un 82 % de las recomendaciones de la defensoría han sido aceptadas por las administraciones concernidas. Seguro que se podrán hacer otras valoraciones, pero estos cuatro criterios me parecen suficientes para poner de relieve la eficacia del Defensor del Pueblo en su importante misión constitucional.

Señor presidente, algunas cuestiones muy importantes recogidas en el informe, como el estudio sobre el asilo o los derechos de las víctimas de ETA, ya han sido objeto de debate en esta Comisión, por lo que no voy a extenderme en este momento en lo que ya se ha dicho. Pero sí me importa destacar en este trámite parlamentario tres características que han marcado esta etapa de la defensoría. Me refiero a la austeridad, la transparencia y la sensibilidad. Efectivamente, señor presidente, el relevo al frente de la institución se produjo en plena crisis económica y la defensora tomó con carácter inmediato medidas de austeridad en el funcionamiento del Defensor del Pueblo, cuyos efectos duran pese a la recuperación de la economía española. Podemos seguir diciendo que la institución del Defensor del Pueblo es una institución ejemplarmente austera, lo que tiene todavía más mérito si hemos explicado que es extraordinariamente eficaz y va mejorando su eficacia ejercicio tras ejercicio. También en transparencia ha habido grandes avances. Por un lado, la institución se ha ido adaptando tecnológicamente para facilitar a los ciudadanos su relación con el Defensor. Quien quiera que esté interesado puede encontrar en la página web del Defensor del Pueblo información al día de las actuaciones realizadas, del uso del presupuesto de la institución o acceso a toda la información sobre estudios, documentos o informes.

El informe del que hoy nos ocupamos es una muestra de esa transparencia a la que me refiero. Además del detalle al que llega en la información son muy de agradecer cuestiones formales que no son tan frecuentes en la documentación administrativa o en la que solemos manejar en el Parlamento: la claridad del índice, la ordenación de los temas que trata y la pulcritud del lenguaje utilizado. Quiero destacar, señor presidente, el buen español en el que está escrito el informe en su totalidad y no solo en la introducción, cosa que suele ser habitual en otros documentos que llegan para nuestro estudio y consideración. Se trata de una contribución —y no menor— a la transparencia porque, al menos al senador que les habla, cuando un papel está escrito en eso que traduciendo literalmente del francés llamaríamos «lenguaje de madera», la lectura se hace tan pesada que la atención se dispersa y, lejos de acercarse, se aleja el contenido. No diré que he leído el informe como una buena novela, pero sí con gusto y muy agradecido por la prosa amena e inteligible. En este apartado de transparencia quiero destacar la mención que se hace en el informe a las administraciones no colaboradoras o entorpecedoras. Tampoco

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 17

son muchas, pero creo que es bueno que se mencionen y que cada palo aguante su vela. Y si es bueno que se conozca quiénes son los no colaboradores, a nuestro grupo le parece que en esta etapa de la defensoría ha habido una mejora extraordinaria de las entidades colaboradoras con el Defensor del Pueblo de todo tipo; desde organismos multilaterales hasta ONG, fundaciones, universidades o expertos.

Finalmente, después de la austeridad y la transparencia, me quiero referir a la sensibilidad, y creo que merece ser destacada la enorme sensibilidad demostrada por el Defensor del Pueblo hacia cuestiones que importan a la sociedad. Basta repasar el índice, tanto el resumen inicial como el completo que figura al final de estas casi 700 páginas, para ver que el Defensor se ocupa de las cuestiones que importan y preocupan a los españoles. Permítame, señor presidente, que me refiera muy especialmente al informe sobre las víctimas de ETA, que si bien es fruto de un mandato, de una moción del Congreso de los Diputados de abril de 2015, la forma en que ha sido abordado el tema, las recomendaciones dirigidas al conjunto de las instituciones del Estado y la forma en que se ha difundido a través de los medios de comunicación, demuestra una proximidad a las víctimas de la barbarie que debe ser destacada y reconocida.

Concluyo, señor presidente, agradeciendo a la defensora, a sus adjuntos y a todo el personal de la defensoría su trabajo, del que este informe es una buena muestra. Creo que el Defensor del Pueblo está cumpliendo plenamente su alta misión constitucional.

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

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

Acabadas las intervenciones de todos los grupos, que desde esta Presidencia se agradece que se hayan ajustado a los tiempos, no porque tenga ningún ánimo censor, sino para que todo sea más ágil, tiene la palabra la señora defensora del Pueblo.

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

Agradezco a todos los grupos y a las personas que han intervenido en su nombre el trabajo que han realizado al estudiar, analizar y extraer aquellos datos a su juicio más interesantes, así como sus comentarios oportunos, solventes y documentados. Un buen trabajo. Yo agradezco a sus señorías que pongan tanto interés en esta Comisión y en sus estudios, tanto en los que ustedes hacen como en sus actuaciones porque, lógicamente, todo ello debe revertir en mejorar la institución y por tanto prestar un mejor servicio a los ciudadanos y defender los derechos de todas las personas sin discriminación alguna.

En relación con la intervención del presidente y portavoz de su grupo, señor Agirretxea, además de reiterarle todo el trabajo que dedica a esta Comisión, pues sé que tiene otras cuantas, creo que es conveniente aclarar o explicar nuevamente por mi parte algunas cuestiones que le interesan. Sobre las solicitudes de asilo que él ha mencionado, damos los datos de los solicitantes; además, yo he dado los datos de entidades ajenas al Defensor por verificar fuentes diversas —eso me parece importante— y creemos que hay una gran lentitud en la respuesta a las solicitudes de asilo. No son los solicitantes de asilo en España fundamentalmente personas que lo soliciten en las ciudades de Ceuta y Melilla. El adjunto y yo hemos visitado hace pocas semanas las instalaciones de solicitudes de asilo en Ceuta y estaban sin estrenar desde hacía más de un año. Las personas desean ser trasladadas o estar en la Península y desde allí hacer las solicitudes de asilo. No lo hacen, como digo, en las ciudades de Ceuta y Melilla. Y en otro campo al que el señor Agirretxea también se ha referido, yo creo que somos muy beligerantes en la defensa de la prevención de todo tipo de tortura o de malos tratos. Reitero que siempre que vemos que puede haber un indicio, el equipo —con conocimiento y experiencia dentro del Defensor— que visita estos centros y al que yo acompaño en muchas ocasiones, aunque son ellos los verdaderamente expertos, acompañados a su vez de expertos exteriores propuestos por colegios profesionales que acuden como consecuencia de una convocatoria pública que hacemos para formar parte de estos consejos, todos son beligerantes y no ahorran comentarios o recomendaciones para mejorar la vida en estos centros y para poner en manos de la fiscalía cualquier indicio que pueda haber de que ha habido un maltrato. Presentaré en próximos días el informe documentado —muchos de estos datos ya están en la página web; los de 2015 ya están todos—, con los sitios visitados, con las fechas de las visitas y con las recomendaciones —naturalmente, resumidas— efectuadas tras las visitas. Me preguntaba también el señor Agirretxea qué sucedía con las administraciones que no responden. Nosotros hemos querido llamar la atención sobre estas administraciones. ¿Por qué? Por dos cuestiones importantes. La Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, aprobada tiempo atrás en estas Cortes Generales, obliga a las administraciones a contestar. Cosa distinta es que no nos dé satisfacción esa respuesta, pero están obligadas. También están obligadas las

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 18

administraciones por el artículo 502 del Código Penal. Nosotros ahí también somos beligerantes. Aquí están las administraciones que no contestan (**señala una página web**); esto es algo que ha llamado muchísimo la atención. Cuando yo lo explico en cualquier centro —un centro universitario, un centro escolar o en una conferencia de psicólogos, como el otro día en Castellón— llama la atención porque no lo habían observado pero les suele interesar mucho. Ahí figuran aquellas que por tardanza ya desorbitada han sido remitidas a la fiscalía. El Ayuntamiento de Arenys de Mar nos ha dicho que no va a contestar y hay algún otro que lleva tanto retraso que nos parece digno de ser enviado también a la fiscalía. En su mayoría —lo podemos ver en el plano— son ayuntamientos de pequeños municipios. Las administraciones de las comunidades autónomas contestan; habrá que reiterar la solicitud en algunos casos, pero contestan. Contesta con celeridad la Administración General del Estado. Contestan también los grandes y medianos municipios. Y hay un porcentaje de Administración local —38 % en este momento— que no contesta, pero en general son pequeños municipios, es decir, la no contestación, la no obediencia a estas leyes que he mencionado antes está bastante limitada; no podemos exagerar en este aspecto. Si me preguntaran y tuviera que dar una sencilla respuesta, diría sí, las administraciones españolas contestan; esa es la verdad. Llama la atención la información que figura aquí —no son muestras, porque ponemos los totales— y que incita a las administraciones, porque cuando saben que están ahí o alguien les avisa, en general contestan inmediatamente, y quitando tres o cuatro casos, cuando lo ponemos en manos de la fiscalía, contestan. Como ha señalado algún interviniente, creo que ha sido el senador Cortés, ha descendido el número de casos y nos satisface que se conteste, porque detrás de esa pregunta hay un ciudadano; esta es la cuestión. No es que esté la institución, no; hay un ciudadano, una persona que merece un respeto, que tiene derecho a una información y que debe ser contestada. Por eso insistimos, porque hay un derecho que debe cumplirse siempre.

El señor Agirretxea también se ha referido a las cárceles españolas, que visitamos y de lo que daremos cuenta próximamente. De las quejas que llegan de las cárceles, hay fundamentalmente asuntos de dos tipos. Uno, la insuficiencia de atención sanitaria los fines de semana. La satisfacción de las personas que están en los centros penitenciarios con los equipos médicos y de enfermería es altamente satisfactoria. Se les pregunta a los internos y dicen que están contentos o muy contentos, pero hay una insuficiencia los sábados por la tarde y los domingos. Esto lo hemos reclamado y escrito en distintos documentos y esperamos que en 2017, si hay presupuesto, se puedan completar estos servicios en aquellos centros donde no existen todavía. En cuanto al alejamiento de presos, también hay solicitudes de personas que quieren cambiar de lugar para estar más cerca de sus familias. Nosotros lo comunicamos, damos traslado de ello, cuando así nos lo piden, a Instituciones Penitenciarias, y es el Gobierno el que tiene que tomar esas medidas. Cuando hay situaciones de necesidad, de enfermedad, de absoluta conveniencia, vemos, por el seguimiento que hacemos, que sí se les suele conceder. No diré que al cien por cien ni muchísimo menos, pero vemos que sí sucede. En otros campos, en los que supongo que estaría pensando el señor Agirretxea, aunque no lo ha mencionado, si se trata de aproximación de presos que están encarcelados por atentados o por pertenencia a banda armada, eso es una decisión del Gobierno y yo no quiero pronunciarme; es estrictamente decisión del Gobierno y mi opinión sería una interferencia.

Al señor Rufà le agradezco también su opinión. Creo que hemos hecho un esfuerzo en las actuaciones de oficio. Son muchas actuaciones de oficio —872— documentadas, bien explicadas, con datos procedentes de diversas fuentes. Podemos intentar aumentarlas y por eso hemos abierto más canales, para que por ejemplo en materia de barreras arquitectónicas los ciudadanos o los propios ayuntamientos se puedan comunicar con nosotros. También en el caso de familias con celíacos les pedimos que nos digan dónde está el problema para que nosotros tengamos más diversidad en las fuentes de información y no sea simplemente la queja de una persona o de un colectivo, sino de todo aquel que entra y expone su situación. En fin, siempre se podrá aumentar.

Al portal de la página web le damos mucha importancia —yo lo veo varias veces al día— porque nos ha permitido abrirnos hacia muchas personas, hacia muchos sectores, también jóvenes, que seguramente antes tenían más dificultades porque desconocían la existencia de la institución. Nos ha permitido abrir mucho las ventanas y las puertas. Me parece que no lo he dicho, pero nuestra página web ha merecido un premio importante, el del Congreso nacional de innovación y servicios públicos, en marzo de 2016, junto con algún ayuntamiento y otras entidades. Recibimos un premio por la página web, que siempre será susceptible de mejora y de puesta al día con la mayor inmediatez. Se pone al día todos los lunes con los nuevos datos, las nuevas resoluciones, etcétera. En cuanto al tiempo medio de respuesta que vemos en la pantalla, creo que es importante el esfuerzo que estamos haciendo; esfuerzo que quiero reconocer y

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 19

con el que cumplen las personas que trabajan en el Defensor porque me atrevería a decir que soy extraordinariamente exigente. En 2016 hemos estado en 28, pero es que en 2014 estábamos en un 35, casi en un 36, y espero que a finales de 2017 estemos un poco por debajo del 16. La presión de las personas que trabajamos es enorme; no hemos traído, porque no procede aquí, una página intranet que tenemos que nos permite a los jefes de área, secretaría general, gabinete, adjuntos y yo misma saber en cada momento en qué situación está cada actuación, quién es la persona que está trabajando en ella y cuántos días lleva trabajando en la misma. Eso nos permite ver si en un momento dado hay una persona que lleva, a nuestro juicio, demasiados días con unas valoraciones, preguntar qué sucede, si necesita ayuda, si es una cuestión muy compleja, si tiene que acudir a otras fuentes o si esta persona tiene un problema de salud, que puede tenerlo. Es decir, tenemos esa intranet, que es una exigencia más que un control, con la que hay tener un poco de cuidado porque las personas también necesitan de cuando en cuando poder serenarse y tranquilizarse para hacer su trabajo. No todo puede ser demanda y exigencia, aunque es muy alta internamente.

Nos hemos alegrado, yo especialmente, de que haya habido conversaciones con el Grupo Socialista, es posible que con alguno más, para que haya habido una prolongación de las condiciones para que no haya lanzamientos de familias y personas por impagos de hipotecas que están en una situación de vulnerabilidad. Me alegro de que esto haya sido posible.

El señor Rufà me preguntaba por el *twinning* en Turquía. Ojalá el trabajo del Defensor y de algunas otras instituciones dé resultado en Turquía, porque han sido dos años, fundamentalmente en Ankara, de asistencia semanal a personas del equipo del defensor turco con talleres impartidos para las personas que están allí por parte del personal perteneciente al Defensor y de funcionarios de otras administraciones públicas, en un gran número, y luego visitas de los funcionarios turcos a España. Procuramos sembrar unas prácticas, unos modos, pero, claro, tienen que estar muy en consonancia con el sistema político, con el régimen político. No dejamos de hablarles de la independencia y del no sometimiento a los Gobiernos. Ojalá eso, con el tiempo, dé algún resultado. Yo he estado en varias ocasiones allí, en la clausura del *twinning*, que hicimos en el Parlamento y hemos puesto lo mejor. Muchos españoles han estado ahí impartiendo esta enseñanza y esta formación y ojalá dé resultado con el tiempo. No tenemos *twinning* con Colombia en este momento, lo que tenemos son muy buenas relaciones con el defensor. He estado con él aquí en Madrid y mantengo relación también —en los próximos días tendré una reunión nuevamente— con el embajador de Colombia en España y si hubiera que echar una mano y se nos solicitara, por supuesto, que lo haríamos encantados.

En cuanto a los centros penitenciarios que he mencionado, sé que le interesan al señor Rufà las causas, los motivos, de los aumentos de suicidios. Nosotros en nuestras visitas a los centros penitenciarios —si lee las recomendaciones lo comprobará— siempre destacamos la eliminación y supresión de todo aquello que puede suponer una tentación para la comisión de un suicidio, como los tipos de rejas cortantes, puertas con filos y techos en determinadas condiciones, y luego siempre videovigilancia para aquellas personas que están en una situación delicada, extrema, etcétera. Incluso videovigilancia y proximidad de un funcionario o de otra persona del centro penitenciario muy próximo y encima todo el tiempo cuando se dan determinadas circunstancias extremas. Cuando se produce uno de estos hechos, siempre preguntamos a la fiscalía para que nos explique qué cree que ha pasado, qué información ha recibido del centro penitenciario, etcétera.

En relación con el voto de las personas que están en el extranjero, confío en que sus señorías tengan ocasión de modificar en algo el régimen electoral general porque de eso se trataría, de tener menos dificultades en algunas circunstancias, fundamentalmente las personas que están lejos de los consulados, porque, claro, los españoles en el exterior no siempre están en las grandes o medianas ciudades, pueden estar en poblaciones alejadas del consulado y a veces ir en dos ocasiones al consulado supone un trabajo y un esfuerzo que no todos están en condiciones de realizar.

En relación con los problemas de nacionalidad y residencia que algún diputado o senador ha comentado, acabamos de tener una reunión importante con el colegio de registradores para llegar a firmar un acuerdo con los registradores para acelerar los procedimientos —si quieren, en algún momento se lo explico o les podré mandar el borrador del convenio—, porque si nosotros solicitamos desde aquí la residencia, tiene que ser enviada esta documentación al lugar del que esta persona está solicitando la residencia y la opinión de los registradores, lo que produce una acumulación de documentos y unos tiempos muy largos. Queremos acelerarlos y parece que va a ser posible. Venimos trabajando desde hace tiempo sobre ello y yo creo que en las próximas semanas, o como mucho meses, se podrán acelerar

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 20

las resoluciones y evitar trámites largos e innecesarios en este momento para conceder la nacionalidad o la residencia.

El diputado don Rodrigo Gómez valoraba, y se lo agradezco, el descenso en los plazos de respuesta. En algún momento ha estado mirando las de 2017, que son nada más que unos inicios, pero hemos mejorado bastante en 2016 con respecto a años anteriores y ojalá podamos mejorar todavía más estos plazos de respuesta.

Se quejaba el señor diputado de los tiempos de la justicia —esto lo he comentado en otras ocasiones— y, como algunas de las personas aquí presentes conocen bien esta materia, diré que la compatibilidad de los sistemas de las administraciones de Justicia en las distintas comunidades autónomas va a ser muy importante. Va a ser muy importante que todas las administraciones, en vez de tener los datos en esas inmensas carpetas o en pilas enormes de documentos en el suelo, los tengan en un clic como decimos ahora.

Le agradezco que se preocupe por conseguir un estatuto del artista y del creador y la compatibilidad a lo largo de su vida discontinua en materia de trabajo, para que cuando llegue el momento puedan percibir la totalidad o una parte de la pensión de acuerdo al trabajo que hayan facturado a lo largo de los años.

La página de transparencia la hemos subido a nuestra *Home* para darle más visibilidad de acuerdo con las sugerencias del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con el que el secretario general colabora estrechamente. La hemos subido al inicio y la revisaremos por si hubiera algún dato que aclarar sobre transparencia o en el que llegar más allá, aunque creo que es bastante amplia. Indicamos los contratos, quiénes han sido las empresas que han ofertado, a cuál se le ha concedido y qué anualidades, porque muchos de esos contratos —sobre todo los importantes— son para tres o cuatro anualidades y no solo para un año. Si hay algún dato más, estaremos encantadísimos de mostrárselo directamente a la persona que lo desee o en la página web. Pero esto ya lo hicimos antes de que entrara en vigor la Ley de Transparencia, porque nos parece que son medidas de buen gobierno fundamentales.

Señor diputado, como les decía, respecto al presupuesto vamos a estar a la espera de lo que hagan aquí sus señorías y de los datos que se nos proporcionen. El interventor general de las Cortes es también interventor nuestro y, por tanto, hace un seguimiento estricto de nuestro presupuesto. En todo caso, tendremos que ver qué inversiones vamos a hacer en informática para mantener la máxima calidad y quizá a lo largo del año haya algunas personas que alcancen la jubilación y convenga ocupar esos puestos. Eso será posible también según el trabajo. Ese es nuestro abanico; no más. En otras cosas mantendremos una absoluta austeridad, porque en estos tiempos los ciudadanos la piden, ya que todavía la están sufriendo.

A la senadora Mora, como a los demás portavoces, le reitero mi gratitud por su interés en el cumplimiento de la Convención de los derechos humanos y de los tratados internacionales en materia de derechos humanos. Ella también preguntaba por el Registro Civil, por problemas de nacionalidad y retrasos. Lo he explicado, porque han sido varias de sus señorías las interesadas y espero que estas deficiencias o retrasos tan grandes en el Registro Civil puedan subsanarse en los próximos tiempos. También comprendemos y participamos de su preocupación por los menores no acompañados, en algunos casos en circunstancias dramáticas; menores que están deambulando no solo por España sino por la Unión Europea, donde es muy alto el número de menores sin una reubicación suficiente. Insistimos en muchas ocasiones en que se proceda a verificar si son menores o no lo son; se lo decimos a la fiscalía constantemente, porque sus señorías saben muy bien que tendrían un tratamiento distinto. Recientemente hemos paralizado la expulsión de un menor, en fin de semana y por teléfono con nuestros equipos que están de guardia, hasta que se tuviera certeza de la condición de esa persona. Estamos muy encima, aunque seguramente podríamos estar más.

En relación con los CIE, que sé que le preocupan a la senadora, ya sabe nuestra posición; la hemos reiterado y explicado largamente. Los días 14 y 15 de este mes han estado dos personas del Defensor del Pueblo en el CIE de Murcia y mantenemos nuestra posición sobre la necesidad inmediata de mejoras en las infraestructuras de los CIE. También se lo hemos dicho hace tres o cuatro días al director general de la Policía en una reunión en el Defensor del Pueblo. Estuvieron el señor Fernández Marugán y otras personas del Defensor con un equipo de la Dirección General de la Policía y el propio director para explicarle esto. También sé que el ministro del Interior les ha comentado a algunos senadores y diputados que están trabajando para hacer algunas reconsideraciones sobre estos centros. Acerca del centro de Algeciras que yo he visitado hace muy poco —hace un mes— y en el que había mujeres, mi sugerencia

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 21

ha sido que debían salir de allí para ser llevadas a otro lugar, porque aquel centro no reúne las mínimas condiciones, como sabe la senadora, y allí no deben estar.

Ya he comentado cuál es nuestra actitud cuando sucede un fallecimiento en una prisión. Ponemos la información en manos de la fiscalía y, desde luego, nos preocupan las circunstancias. Recabamos informes de los médicos del centro penitenciario por si hubieran observado alguna anomalía, deficiencia o conducta que les llamara la atención.

Nosotros hablamos de violencia doméstica en vez de violencia machista. Podríamos llamarla machista, pero es una violencia también sobre los menores. Cuando hablamos de violencia doméstica, se engloba la violencia machista y la violencia hacia los menores. Por eso utilizamos esa terminología, pero eso se podría corregir si es preciso.

Como decía, nos alegramos de que se haya mejorado el decreto para no desahuciar a personas en situación vulnerable. Se han ampliado las condiciones en las que una persona no debe ser expulsada de su domicilio y se han prorrogado por varios años más. Nos alegramos de ello.

A la señora Galovart le agradezco también todas sus consideraciones. Sé que le preocupan los derechos sociales, especialmente los de las personas que están en exclusión social y en situación de pobreza y esa es una de nuestras funciones y de nuestras asistencias. Por eso queremos colaborar y escuchar las opiniones y recomendaciones de las organizaciones no gubernamentales que trabajan en esos campos, y no contar solo con lo que nosotros observamos o las quejas que nos pueden llegar. En materia de empleo, nosotros insistimos en mayor formación para jóvenes, en una política de becas para la formación y, sobre todo, como hemos explicado, que cuenten al inicio con una proporción importante de la cuantía de la beca y sepan cuándo van a recibir la segunda o última parte de esa cuantía y a cuánto va a ascender. Creo que el ministerio nos da la razón. Leo en sus informes que están trabajando en ello y que su intención es corregir estos lapsos de tiempo y que haya conocimiento claro de la cuantía, su determinación y otorgamiento de la beca lo antes posible.

La educación inclusiva nos preocupa tanto, señora Galovart, que hemos celebrado una jornada sobre ello, donde hemos visto la implicación de los padres y las madres, que la solicitan, que la piden los educadores y también las dificultades que existen en determinados casos. Hemos visto que los centros escolares hacen esfuerzos para que la educación sea inclusiva, para que nadie quede apartado, para que ningún alumno quede segregado por tener menos conocimiento o menos capacidad, pero también hemos escuchado a los educadores y a los padres decir que hay circunstancias en las que es difícil decir que la educación inclusiva es absoluta y total. Le podemos hacer llegar la documentación consecuencia de esas jornadas, que duraron dos días, con la Universidad de Alcalá, que creemos que fue altamente satisfactoria por el cuestionario realizado a las personas que participaron.

Voy a ir terminando porque sé que sus señorías tienen otros compromisos a lo largo de la mañana. Al senador don Miguel Ángel Cortés —ahora no me equivoco en la apelación— le agradezco que se haya fijado en el aumento de la aceptación en un 82%. Nos ha costado mucho esfuerzo. No quito mérito a las administraciones, porque ahí están todas, desde un ayuntamiento pequeño al Gobierno de la nación, pasando por las comunidades autónomas, pero nos ha costado porque hay algunas administraciones un poco duras, a las que hay que recordar que se les ha pasado el tiempo, que llevan más de noventa días, que hay una persona que está esperando su información. En fin, nos cuesta trabajo, pero lo hemos conseguido, y por ello estoy muy contenta de esta insistencia y de esta perseverancia. Cuando creemos que las cosas van por buen camino y que son obligaciones legales, nuestra obligación es perseverar, y la perseverancia lleva a conclusiones que son positivas.

También le agradezco mucho que se haya fijado en que es un lenguaje correcto, un lenguaje bueno. ¿Sabe por qué? Por dos motivos. Primero, porque debe ser un lenguaje que entiendan todas las personas. No es el lenguaje para los abogados, no es el lenguaje para los letrados, no es el lenguaje para los economistas, no es el lenguaje para la Agencia Tributaria. Un ciudadano tiene que entender por qué el IBI tiene tal consecuencia o por qué no debe tener en su caso tal consecuencia y no tenga que pedir asistencia o que esta sea mínima. Es un lenguaje correcto, un español correcto, respetuoso siempre con las administraciones, porque evitamos calificativos que no proceden. Es muy respetuoso con las personas a las que se dirige el Defensor y es claro. Eliminamos, eso que usted ha definido y que yo también he utilizado en muchas ocasiones, ese lenguaje de madera —los franceses lo denominan *langue du bois*— porque es engañoso para los ciudadanos, con respuestas incomprensibles que no dicen nada, que no resuelven nada y que se enmascaran en unos circunloquios con una terminología que no quiero ni repetir y que no se sabe al final si es sí, si es no o es un no saber qué contestar. Al igual que los Colegios de

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 22

Abogados o el Consejo General de la Abogacía ha recomendado a los letrados que sus actuaciones judiciales sean breves y concisas, que no tengan treinta y siete o cincuenta y siete folios y que contengan expresiones claras, nosotros hacemos lo mismo, pero no solo por la pureza del lenguaje, por la que también debemos velar como personas que tenemos obligaciones, sino por deferencia hacia el ciudadano. Cualquier ciudadano, aunque no tenga estudios superiores, aunque no tenga un letrado a su lado, debería saber si le estamos diciendo que sí o que no, o si la Administración ha respondido favorablemente o es desfavorable a su petición, lo cual lamentamos mucho. Todas las personas, y desde todas las áreas, hemos hecho un esfuerzo muy grande: lo ha hecho el servicio de documentación, que en muchas ocasiones revisa, y lo hemos hecho los tres que estamos aquí. No olvidemos que la adjunta y yo misma somos filólogas y utilizamos el lápiz para tachar muchísima terminología que nos parece incorrecta o de difícil comprensión.

Le agradezco que haya valorado el informe sobre víctimas de ETA, porque nos ha llevado mucho tiempo y ha costado mucho trabajo, muchas consultas a personas no solo de la casa sino de fuera: organizaciones, instituciones, fundaciones, personas víctimas que han venido y a las que hemos escuchado, expertos, psicólogos, psiquiatras, el director del Centro para la Memoria de Vitoria, profesores de constitucional, de penal, expertos en internacional y derechos humanos, pero creemos que ha sido interesante. Por otra parte, me gustaría hacer una llamada de atención sobre algunos contenidos de los libros de texto que no viene mal. Vamos a tener una reunión a petición de varias editoriales, porque están interesadas en hacer una buena apreciación o recopilación u ofrecer una buena explicación o información de los más de cuarenta años de atentados de la banda terrorista ETA, de las 864 víctimas y de las muy numerosas familias que han sufrido como consecuencia de estos atentados.

Señor presidente, les agradezco la atención. Si quieren alguna cosa más, estamos a su entera disposición.

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

Si algún grupo estima que alguna cuestión no ha quedado contestada —pero para una cuestión muy concreta, no para volver intervenir—, le daría un turno de dos minutos para que incida en aquello que considere, pero, como digo, no para que volver a apelar a su intervención. ¿Algún grupo quiere hacer uso de la palabra? (**La señora Mora Grande y el señor Gómez García piden la palabra**). De menor a mayor, tiene la palabra el señor Gómez.

El señor **GÓMEZ GARCÍA**: Muchas gracias, presidente.

Simplemente quería aclarar un tema, y es que cuando he hablado de la transparencia no me refería al trabajo que ustedes hacen ni a la información de su página web, que por supuesto son fantásticos, sino a la transparencia del resto de administraciones, cuestión en la que nos gustaría que incidiese en próximos informes. Esta era la matización que quería hacer.

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

Por el Grupo Podemos tiene la palabra doña Maribel Mora.

La señora **MORA GRANDE**: Gracias.

Le voy a comentar dos o tres cositas respecto a la utilización de la expresión violencia doméstica, que me comenta que la utiliza porque ahí incluye también a los menores. En el Convenio de Estambul precisamente se utiliza la expresión violencia machista porque incluye mucha más violencia aparte de la doméstica, incluye a los menores de dieciocho años, no solamente a las hijas de las mujeres víctimas. O sea, que la terminología correcta es violencia machista y creemos que es importante que se cambie.

Con respecto a los problemas que hay en el acceso a la nacionalidad y los retrasos en el Registro Civil, nos alegramos mucho de que se vaya a mejorar su relación con el Colegio de Registradores pero en realidad a lo que yo me refería es a que es intolerable que se vaya retrasando la entrada en vigor de la ley 20/2011, del Registro Civil. Me gustaría pedirle que instara al Gobierno a que próximamente, el 30 de junio de 2017, que es el plazo de la entrada en vigor, se ponga en marcha un plan definitivo para dotar de medios necesarios a los registros civiles y que no se hagan encomiendas de gestión de manera puntual, como se están realizando, un plan para que se aborde el coste de este servicio, que ya supone el pago de una tasa por todas las personas que acceden al procedimiento. Asimismo, que se vea cuál es el cuerpo de funcionarios al que se le va a encomendar me parece fundamental.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 23

Se ha planteado el acercamiento de los presos. Independientemente del alejamiento sistemático de las personas condenadas por pertenencia a banda armada —que no entiendo muy bien por qué no quiere entrar ahí—, es una decisión política y la defensoría entra muchas veces a valorar decisiones políticas del Gobierno, es más, tiene la potestad de interponer recursos de inconstitucionalidad y de dar su opinión respecto a si son adecuados o no teniendo en cuenta la Constitución. Para todos aquellos que no han sido condenados por pertenencia a banda armada, es interesante que, ya que no pueden incidir en el tema del alejamiento los jueces —excepto en puntualísimas ocasiones—, se incida en que no solo sea a las personas enfermas a las que se acerque a sus lugares de residencia y a sus familias, sino a todos, porque los datos son muy alarmantes y se los voy a hacer llegar para facilitar la labor.

Por último, permítame comentarle que en materia de asilo no estoy para nada de acuerdo con lo que nos está explicando. En comparación con el resto de los países de la Unión Europea, el número de solicitudes es escasísimo, el que más tiene es Alemania, un 80 %. Deberíamos ver qué es lo que no estamos haciendo bien en comparación y sería interesante un análisis —ya lo dije en alguna otra ocasión— de cuál es nuestro sistema de acogida, que obviamente no está funcionando. Sería interesante que, en vez de analizar la financiación europea, se analice realmente cómo se están gestionando las ayudas en nuestro sistema.

Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Mora.
Por último, la señora Galovart, del Grupo Socialista.

La señora **GALOVART CARRERA**: El tema de mi intervención, señora defensora, era la deconstrucción del Estado social que se deduce de ese informe. Nunca he dicho que el lenguaje no fuera claro, tal vez no me expresé bien, el lenguaje es perfecto, es propio —como usted dice— de una filóloga; el problema es la exposición de ese lenguaje perfecto y cómo se llega a esas conclusiones. Por eso yo decía «entreveradamente», que en su exposición no se fija la posición a veces porque está entreverada, no se sabe muy bien qué es lo que quiere decir y hay que leer mucho ese informe para saber cuál es la deducción.

En cuanto a la educación inclusiva, indudablemente, nosotros la alabamos y nos gusta, estamos satisfechos por el impulso que ha dado usted y por su preocupación por este tipo de educación. Conozco que se han celebrado unas jornadas y que hay un extracto de sus conclusiones. De todas maneras, sí le agradeceré que me las envíe.

En cuanto a las becas, una cosa es que el Gobierno diga que va a corregir cómo se realiza el pago y otra cosa distinta es que se hayan endurecido los requisitos, que existen demoras y que encima la matrícula es más cara.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Galovart.
La defensora, con la brevedad que ella estime oportuna, va a contestar.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Intervendré brevemente para finalizar esta comparecencia y responder a aquellas personas que han formulado alguna cuestión.

Efectivamente, entiendo aquello a lo que se refería el señor Gómez García. En la página está claro aquello que mencionaba, que la transparencia no debe ser solo la nuestra, la de la institución, sino que se debe instar a todas las administraciones a ser transparentes. Por eso, ese *ticker* —como lo denomina una filóloga, aunque creo que la denominación no es muy correcta—, ese rulo que pasa con las administraciones es una manera de transparencia. Ya sean ayuntamientos, comunidades o Administración general tienen que contestar, tienen que ser transparentes y dar esa información a esa persona en el tiempo debido. Es una manera de ser transparente pero hay otras formas.

En relación con las sugerencias que nos hace la señora Mora, las vamos a tener en cuenta. Me decían ahora —y eso es lo que creía pero no estaba muy segura— que el término de la violencia de género y machista lo hemos copiado de la denominación que da el Consejo General del Poder Judicial, de cómo lo trata. No tiene por qué estar correctamente hecho y podemos revisarlo como nos lo ha solicitado; no tenemos ningún inconveniente en mirar esta cuestión y hacerlo de la forma que sea más correcta, precisa o adecuada. No hay ningún problema.

En relación con las solicitudes de asilo, en nuestro informe tan recientemente debatido ponemos de manifiesto que las mejoras que hay que hacer son múltiples, pero los datos que he dado a sus señorías

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 26

21 de marzo de 2017

Pág. 24

son los últimos, son los de marzo de 2017, y he dado los de CEAR y los de Eurostat porque reflejan la verdad. Esa es la situación. No son datos nuestros ni del Gobierno ni de ningún otro Gobierno, son datos de organismos independientes que nos dicen los números y cuáles son las solicitudes formuladas en España. En el informe a su vez decimos cómo se puede tramitar con más facilidad, cómo se puede resolver con más agilidad. Pero es cierto lo que les decía. Hemos estado en Ceuta hace muy poco y dijimos —insistimos muchísimo en las oficinas de asilo hace año y medio— que aquello era inhumano, que estaba muy mal, que hacían falta unas oficinas de asilo. Pues las hemos visto y nos han dicho que nadie ha solicitado asilo allí porque quieren hacerlo en otros lugares y tienen en mente otros destinos. De todas formas, volveremos sobre ello porque no tenemos ningún inconveniente.

Le agradezco a la señora Galovart sus menciones y su insistencia en la educación inclusiva. Le vamos a mandar por supuesto las actas de esas reuniones. Estoy de acuerdo con lo que su señoría ha dicho de las demoras; participo de su inquietud y espero que el Gobierno pueda corregir de manera urgente los tiempos, los plazos y, si es posible, también me gustaría las cuantías destinadas a las becas porque todos somos conscientes de la importancia de la educación.

Gracias, señor presidente.

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

Muchas gracias a todos los grupos parlamentarios por sus intervenciones y por la forma en que las han hecho. También vuelvo a dar las gracias a todo el equipo de la defensora, a sus dos adjuntos, y esperamos volver a verles con siguientes trabajos en esta Comisión. Muchísimas gracias.

Se levanta la sesión.

Eran las doce y treinta minutos del mediodía.