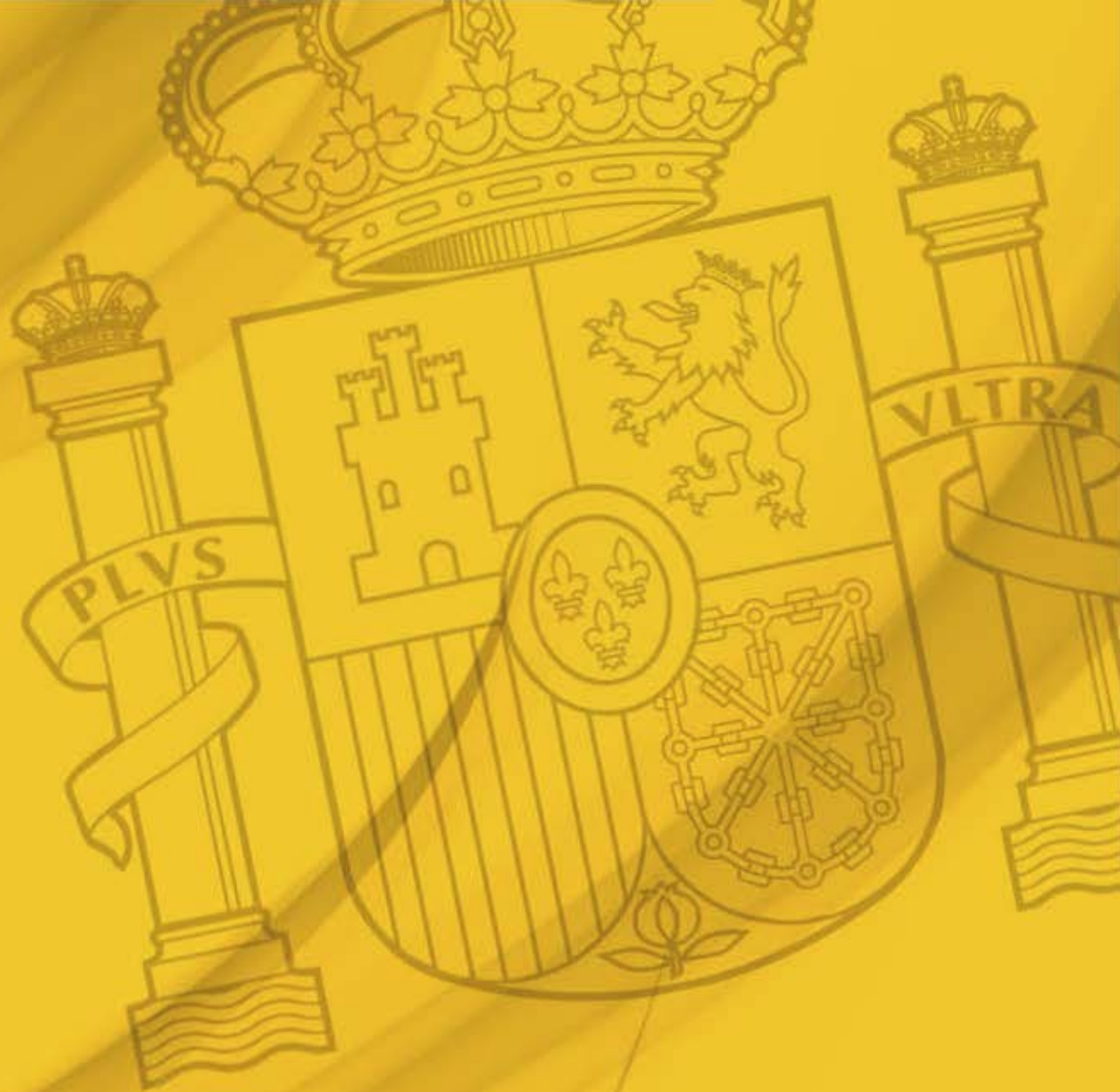




DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2015 y
debates en las Cortes Generales
II. Debates y comparecencias



Informe anual 2015 y debates en las Cortes Generales

II. Debates y comparencias

Madrid, 2016

© Defensor del Pueblo

Eduardo Dato, 31 - 28010 Madrid

documentacion@defensordelpueblo.es

<http://www.defensordelpueblo.es>

ISSN: 2172-2455

Depósito legal: M-7064-2016

Maquetación e Impresión: Lozano Impresores S.L.

SUMARIO

I. Comparecencias sobre el informe anual 2015. Presentación y debates

Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Sesión celebrada el día 5 de abril de 2016	9
Pleno del Senado. Sesión celebrada el día 12 de abril de 2016	53
Pleno del Congreso de los Diputados. Sesión celebrada el día 13 de abril de 2016	77

II. Otras comparecencias

Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Presentación del avance del informe 2015 y de los estudios sobre <i>La situación de los presos españoles en el extranjero, La escucha del menor, víctima o testigo</i> y del <i>Informe 2014 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura</i> . Sesión celebrada el día 9 de junio de 2015.....	113
Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Informe general de la actividad de la institución de los últimos meses y presentación de los estudios sobre <i>Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes, Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil y Tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites</i> . Sesión celebrada el día 29 de septiembre de 2015	153

I.

COMPARECENCIAS SOBRE EL INFORME ANUAL 2015. PRESENTACIÓN Y DEBATES

COMISIÓN MIXTA DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Presentación y debate sobre el informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2015

Sesión celebrada el 5 de abril de 2016,
en el Palacio del Congreso de los Diputados

(*Diario de Sesiones de las Cortes Generales*. Comisiones Mixtas.
XI Legislatura, núm. 6)

Presentación y debate del informe correspondiente a la gestión realizada por el Defensor del Pueblo durante el año 2015

El señor **PRESIDENTE**: Buenos días a todos y a todas. Esta es la primera Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo de esta legislatura y coincide además, creo que es un hito importante dentro de esta Comisión —no sé cuántas más vamos a tener— con que empezaremos con la comparecencia de la propia defensora. Les agradezco en nombre de la Mesa a todos los integrantes de esta Comisión que hayan acudido hoy. Espero que podamos hacer una Comisión fluida, enriquecedora y, a su vez, que sea válida para nuestras relaciones con la propia Defensoría y con la ciudadanía general.

La mecánica de la comparecencia de hoy va a ser la siguiente: en primer lugar, la defensora intervendrá y expondrá su informe anual con la extensión que ella estime oportuno —haremos una breve pausa cuando acabe— y, en segundo lugar, empezaremos con las intervenciones de los grupos de menor a mayor con una duración de diez minutos por cada grupo. La flexibilidad y la inflexibilidad suelen tener un margen muy preciso a veces si es que queremos que no se nos vaya un poquito de madre la Comisión. Apelo a la responsabilidad, que sé que la tienen, de cada diputado y diputada, senador y senadora, aquí presentes y se ciñan a su tiempo para que respete el tiempo de los demás también. Por tanto, y como decía un compañero mío, no es obligatorio agotar todo el tiempo.

Vamos a dar comienzo a esta Comisión con la intervención de la defensora que nos va a explicar y exponer el informe anual que su Defensoría ha realizado.

Señora defensora, cuando usted quiera.

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

Buenos días, señorías. Es un honor y una satisfacción comparecer en esta Comisión mixta ante todos ustedes, diputados y diputadas, senadores y senadoras, que forman parte de ella, y hacerlo por primera vez en esta legislatura. He pedido autorización al presidente para que se distribuya entre sus señorías un resumen del informe anual, el cual contiene cuadros de estadísticas y datos relativos al año 2015. Su manejo es más sencillo que el de otros documentos y corrige un error en la tipografía y en la impresión del resumen —un poco mayor— anterior, en el que hay unos cuadros que están gráficamente descuadrados. No están bien enfocados y aquí se pueden ver con más precisión y corrección. Ruego que disculpen el envío anterior, que no ha sido un ejemplo de tipografía ni muchísimo menos; contiene algunos errores y pido disculpas de nuevo por ello.

Señor presidente, haré un resumen del año 2015 y luego, como ha dicho su señoría, contestaré con mucho gusto a las sugerencias, comentarios o reivindicaciones que puedan hacer, procurando atender todo lo que ustedes precisen (**Apoya su intervención con una proyección de la página web del Defensor del Pueblo**).

El año 2015 ha supuesto un cambio en la manera de trabajar, un cambio para facilitar una comunicación mejor con un mayor número de ciudadanos, de organismos, de organizaciones no gubernamentales y de asociaciones, entidades que se preocupan por la labor del Defensor del Pueblo y que hacen llegar su voz y sus comentarios a la institución. La manera de trabajar ha cambiado, en primer lugar, con la intención de ser más eficaces, de atender más rápidamente las solicitudes de los ciudadanos y por tanto reducir los tiempos de trabajo, de tramitación y de actuación de todas las iniciativas del Defensor y exigir a todas las administraciones e instituciones públicas mayor precisión y rapidez en sus respuestas, pues esas respuestas van dirigidas a los ciudadanos. Al mismo tiempo, hemos intentado informar al mayor número de personas sobre todas las actuaciones relevantes que pueden tener algún interés para los ciudadanos, las entidades o las asociaciones y hacerlo de manera permanente. Para hacer viables estos puntos que acabo de mencionar hemos puesto en marcha una página web que ha merecido una consideración favorable por parte de organismos que vigilan este tipo de páginas, la cual ha sido visitada desde junio del año 2015 —prácticamente seis meses— por 99.000 personas. Esperamos que llegue a un mayor número.

Si me lo permite el presidente y sus señorías, vamos a ver esta página aquí, aunque se ve un poco clara por la luz, pero esto es inevitable porque las cámaras de televisión necesitan esta luz. Esta página web contiene toda la información desde el año 2014 hasta el día de hoy. Toda la documentación y todos los estudios realizados en años anteriores por la institución también se pueden encontrar aquí. Vemos que en la página consta el informe anual que vamos a presentar ahora y tiene una *Home* donde se explica lo que se ha hecho en 2015, el proyecto de cooperación que mencionaré a lo largo de la intervención con el Ombudsman de Turquía, una recomendación hecha hace pocos días sobre violencia de género y también algunas consideraciones sobre las devoluciones colectivas de refugiados que, como saben ustedes, no están permitidas; por eso, se habla de rechazo, porque no caben las devoluciones colectivas. Están los datos de las recomendaciones y sugerencias efectuadas —1.319— y también los recordatorios y advertencias. En total son 1.503 —que es lo importante— las recomendaciones efectuadas a lo largo del año 2015 y se recoge su estado a día de hoy, porque lógicamente aquellas que se han formulado en los últimos semanas de 2015 ya han tenido su respuesta en 2016. Aceptadas hay 756; rechazadas, 246; y pendientes, 317. Llevan siempre un tiempo aquellas que son complejas y constan de varios puntos; sobre todo, si a juicio de la Administración competente significan aumento de gasto, llevan más tiempo y —como saben sus señorías— pueden resultar más complejas. Esta es la situación de las actuaciones relativas al año 2015.

Tenemos un *blog* y hoy tiene un artículo sobre refugiados escrito por el adjunto, don Francisco Fernández Marugán. Ruego que me disculpen porque no les he presentado —aunque ya los conocen la mayoría de ustedes— a los dos adjuntos. Se los presento formal y oficialmente

a todos ustedes: don Francisco Fernández Marugán, adjunto primero, y doña Concepció Ferrer, adjunta segunda. La última imagen del *blog* es también de los refugiados. Todos los jefes de las distintas áreas de actuación de nuestra actividad van escribiendo semanalmente en el blog. Por eso hay un artículo sobre el centro educativo del Hospital Gregorio Marañón, hecho por el jefe del área de Sanidad; otro sobre instalaciones educativas, redactado por el jefe del área de Educación; otro sobre ruido, y así sucesivamente. Este es el *blog* y no les voy a entretener con esta materia.

En la página web también se da cuenta de las actuaciones y de las resoluciones y debajo tenemos los tiempos medios de respuesta del Defensor, algo de lo que les he hablado a ustedes. Hemos conseguido reducir bastante los tiempos de primera respuesta a un ciudadano que se dirige a la institución en relación con el año 2013 —aquí tienen reflejados los tiempos desde el año 2013 al año 2016—; estábamos en una media de algo más de sesenta y dos días y ahora estamos en una media de veintiocho. Es decir, cuando uno se propone ser más eficaz, rendir más y responder más y mejor, la verdad es que con un poco de esfuerzo se puede mejorar. También se lo pedimos a las administraciones, y aquí reflejamos sus tiempos. Existen diversidad de situaciones. Ha mejorado bastante la Fiscalía General del Estado comparándola con el año 2013. También ha mejorado el Poder Judicial; en el año 2015 había bajado mucho y, dado que llevamos muy poco tiempo del año 2016 y no se puede hacer una valoración total, sería más justo o correcto hacer la valoración basándonos en el año 2015, en el que, repito, también el Poder Judicial ha bajado sus tiempos de respuesta. Como consecuencia de lo que nos dice la Administración, nuestra segunda respuesta también ha bajado de ochenta y un días, en el año 2013, a cuarenta y siete, en el año 2015. El hecho de estar pendientes de los tiempos creemos que repercute en mayor eficacia y mayor atención al ciudadano.

Hay un epígrafe de administraciones entorpecedoras —los miembros de esta Comisión que pertenecieron a la misma en la pasada legislatura conocen esta terminología que utilizamos—. Según la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo las administraciones que entorpecen la labor son aquellas que tardan mucho tiempo en responder, que no quieren hacerlo, lo evitan, emplean muchísimo tiempo en dar una respuesta y hay que requerirlas en varias ocasiones. Hay que tener en cuenta que la Administración Local son más de 8.000 municipios, y muchas de sus señorías saben —porque ya lo hemos comentado— que hay algunos muy pequeños que tienen dificultades para encontrar una documentación, una información o para resolver una determinada cuestión, porque tienen pocos funcionarios. Por tanto, hay que ser un poco más comprensivos con estos municipios. Aquí aparecen para recordarles que deben contestar y para que nos expliquen si tienen alguna dificultad para responder. Dentro de la Administración Local podemos encontrar por provincias cuáles son estos municipios. Por ejemplo, si miramos en la provincia de Almería, que es la primera, podemos ver que está el Ayuntamiento de Macael, que lleva muchísimo tiempo sin contestar. De esta forma podríamos averiguar cuáles son las administraciones que no contestan o están retrasadas en sus contestaciones. Este es un mero ejemplo, pero podríamos dar muchos más.

Vamos a seguir mostrando otros aspectos de la *Home*. Uno muy importante, porque es una de nuestras atenciones fundamentales, es la referida a las quejas de los ciudadanos. Aquí

hay una ventana que permite la presentación de la queja por esta vía. Desde luego, seguimos recibiendo y dando toda la facilidad para personas que se dirigen por teléfono o lo hacen de manera presencial, por carta o por correo electrónico, por supuesto; siguen siendo y serán durante mucho tiempo fórmulas perfectamente válidas. Esta manera de presentar la queja permite a un porcentaje importante de personas hacerlo con rapidez. En el margen izquierdo aparece un teléfono en el que se les puede ayudar si tienen alguna dificultad en este proceso. Por ejemplo, podemos ver un supuesto de la presentación de una queja de la siguiente manera. Se le pide una mínima identificación y que escriba su queja; se le puede dar una contraseña, si así lo desea; posteriormente puede adjuntar la documentación, si es que hace falta alguna documentación o algún comprobante de algo, y se le da una clave, un número, de manera que podrá saber en cada momento en qué situación está su queja, si ha sido admitida, si ha sido remitida a un ayuntamiento o si se ha recibido. Podemos ver aquí un ejemplo con una prueba: para acceder a la queja esta persona tiene un número de expediente y vemos el estado de su queja, que ya ha finalizado. Aquí puede comprobar toda la tramitación, desde el momento en que se ha registrado hasta el momento de la finalización, con las contestaciones oportunas. Nos parece que es una manera de hacer el seguimiento de lo que a uno le afecta y le preocupa de manera rápida y facilitando la comunicación con el Defensor.

Si volvemos a la *Home*, vemos en la parte izquierda las recomendaciones y sugerencias más interesantes. En la última, por ejemplo, sobre personas que solicitan la nacionalidad española, se ven las consideraciones que hacemos —no identificamos a la persona, naturalmente, porque está dentro del ámbito privado— y ante qué Administración se hacen. También hay enlaces para acceder a asuntos de hace unos meses, un año o dos años relacionados muy directamente con esa recomendación y que pueden ser interesantes. Si volvemos sobre las recomendaciones, pueden ver las que vamos considerando más interesantes o que afectan a un mayor número de personas. Asimismo, están las noticias del Defensor con enlaces a anteriores noticias, y no solo hay noticias, sino también posicionamientos que la institución ha tomado en relación con asuntos de interés con sus enlaces correspondientes. Un poco más abajo figuran las actuaciones relevantes. Por ejemplo, ahí hemos puesto una importante sobre escolarización de alumnos gitanos y enseñanza secundaria relacionada con otras actuaciones en el mismo campo, así como el programa europeo de reasentamiento de refugiados. Hay una pestaña importante sobre los derechos de los niños y documentos que hemos ido elaborando con la asistencia y colaboración de Save the Children, organización con la que seguimos en contacto para seguir informando a menores o sobre los menores y adolescentes. A la derecha tenemos la página de la institución sobre transparencia —ya la conocen algunas de sus señorías del año anterior—, donde se puede saber absolutamente todo en relación con la institución. En esta pequeña muestra vemos que a la derecha está la información sobre la organización; quién es, qué es, la historia, y luego aparece la estructura, las retribuciones, las compatibilidades, la información económica y el presupuesto. Vemos que el presupuesto de 2016 es bastante similar al de 2015. Están todos los gastos corrientes y todos los servicios y también están las empresas que han concurrido a los concursos, el resultado de esos concursos y quiénes han sido los adjudicatarios. Por ejemplo, en los contratos en vigor vemos quiénes han sido los adjudicatarios y cuál ha sido la cuantía de

esas adjudicaciones. Hay que tener en cuenta que muchas de estas adjudicaciones son para dos o tres ejercicios. Por eso, por ejemplo, en telefonía es importante el gasto y en mantenimiento de los servicios informáticos también, pero son contratos efectuados para dos o tres anualidades.

Aquí tenemos los gastos en vehículos y vemos también los gastos de los viajes oficiales, el objetivo de estos viajes, las personas que han ido y si han corrido por cuenta del Defensor o si algunos de estos viajes se deben a obligaciones en relación con la Unión Europea o con otras instituciones no europeas. Aquí están los viajes internacionales, los vehículos utilizados, los gastos, los convenios y la contratación. Ahí están todos los contratos y, como sus señorías imaginan, también están todos los salarios de absolutamente todas las personas que trabajamos en el Defensor. Para cualquier ampliación que ustedes deseen sobre este u otros puntos, desde luego, toda la documentación está a su absoluta disposición.

Volvemos otra vez a la *Home* para no alargar mucho esta presentación y ver la evolución del presupuesto. Hemos puesto desde el año 2009. En 2015 han sido casi 14 millones y en 2016 han sido 14.180.000. En 2015 hay un pequeño remanente porque ha habido ajustes en contrataciones, también ha habido nuevos contratos con Telefónica u otros distintos en materia de electricidad, algunos ahorros, etcétera, y el remanente siempre vuelve, es decir, se reingresa a la cuenta de las Cortes Generales. Había un remanente de 192.000 euros que se reingresa a las Cortes Generales. Estos son los datos fundamentales de la ejecución presupuestaria de 2015. Quedan todavía, como ven sus señorías, unos pagos pendientes porque hay empresas que presentan las facturas de manera fraccionada en función de sus conveniencias y de sus tiempos, pero la verdad es que la institución, que es de todos, paga inmediatamente, con dos o tres días, según me dice el secretario, y yo me fío.

El presupuesto —lo saben las señoras y los señores diputados que estuvieron en la legislatura anterior en la Comisión— es suficiente; siempre hace falta la aportación de alguna persona, algún técnico o técnica nueva, pero no me quejo ni del presupuesto ni del equipo ni de las personas. Todo está ajustado, suficientemente restringido, limitado y supervisado. A partir del año 2012 hicimos rebajas importantes en materia de coches oficiales, de viajes, se suprimieron las dietas, porque lo estaban haciendo otras instituciones y sobre todo los ciudadanos debido a las necesidades del momento. Por tanto, nosotros también ajustamos los gastos, las inversiones y las retribuciones, pero la dotación presupuestaria que tiene es suficiente, al menos por el momento. Estos son algunos de los comentarios sobre la página web y, como es lógico, queremos que cada vez tenga mayor divulgación y llegue a un mayor número de personas.

En relación con el fondo, que seguramente es la parte más importante, como saben sus señorías, la institución recibe un número de quejas que a nuestro juicio muestran la opinión o la preocupación de los ciudadanos sobre distintas cuestiones. No es una encuesta, no es un centro de estudios sociológicos, tenemos que tener cuidado con las apreciaciones o conclusiones que sacamos porque nuestra muestra no es total, pero, como decía, reflejan preocupación o determinadas situaciones. Las quejas del año que nos ocupa, el año 2015, han sido 18.467. En este sentido, considero que en los años 2014, 2013 y casi segunda mitad de 2012 se produjo

una subida impresionante y muy llamativa en cuanto al número de quejas. No puedo decirlo con total precisión, pero muy posiblemente estos años —segunda mitad de 2012, 2013 y 2014— reflejaron las sucesivas crisis económicas. Digo sucesivas porque veo que algunos economistas dicen que desde 2009 en España se han producido sucesivas crisis económicas, pero podemos hablar de la crisis económica, como mejor consideren. Pues bien, esos años muestran esas crisis o esa crisis, y en 2015 se produce un ligero descenso en el número de quejas.

Con relación al ejercicio 2015, la que recibe el mayor número de quejas es la Administración de Justicia, que alcanza las 1.900. Al final, hemos puesto los campos de actuación con relación a las quejas de mayor a menor, salvo el penúltimo, llamado Cultura y otros ámbitos, porque son quejas que afectan a varios ámbitos, no solo al cultural. Eran quejas que afectaban a la libertad religiosa, podían afectar a expresiones de odio y otros ámbitos, y se produjeron con motivo de una exposición de cultura que tuvo lugar en Navarra. Por eso lo hemos llamado Cultura y otros ámbitos. Naturalmente, a día de hoy no queda ninguna queja en fase de estudio relativa al año 2015 porque todas han sido revisadas y tramitadas debidamente.

La Administración de Justicia tiene el mayor número de quejas. Estas se producen por dilaciones en los procedimientos judiciales —sus señorías saben que en algunos juzgados hay vistas fijadas para el año 2019—, así como por retrasos en la tramitación de las solicitudes de nacionalidad. En materia de seguridad pública, las quejas se producen fundamentalmente por problemas relacionados con la seguridad vial, por ejemplo, multas cuya notificación los ciudadanos dicen no haber recibido. También ha habido un número alto de quejas —cuestión que seguro interesa a sus señorías— por dificultades de los residentes en el exterior para emitir el voto por correo. En materia económica, son los tributos los que preocupan y por los que fundamentalmente se quejan los ciudadanos. A juicio de muchas personas, los impuestos sobre bienes inmuebles son muy altos y no se corresponden con la valoración de la propiedad o del bien que tienen en un determinado momento, lo mismo que ocurre con las plusvalías. En este punto, nosotros vemos problemas en el catastro o desacuerdos fundamentalmente con las valoraciones catastrales porque en ellas se basan estos impuestos.

En este mismo campo de la actividad económica se han producido quejas importantes en número sobre entidades financieras, y luego volveré sobre alguna de estas cuestiones concretamente. Sus señorías conocen perfectamente los problemas que se han producido a lo largo de los años 2014 y 2015 con bastantes entidades financieras, que han vendido productos no acordes con las condiciones de las personas o de las familias, las cuales, seguramente con razón, se han sentido engañadas respecto al producto que adquirieron al pensar que era un producto seguro cuando no lo era. Asimismo, se han producido quejas sobre algunas actuaciones en materia de energía eléctrica, como cortes de luz o atribución a una persona de fraude en el suministro eléctrico, materias importantes a la que también me referiré luego.

Nos dicen los ayuntamientos que han cerrado muchos acuerdos con empresas eléctricas para velar por la fragilidad de las personas o de las familias que no pueden hacer frente al coste de la luz, pero seguramente esto hay que ampliarlo, extenderlo y vigilarlo para que no se

proceda inmediatamente al corte de suministro, sino que antes se pueda valorar la situación con el respectivo municipio. Creemos que lo mejor es tratar con el municipio afectado o con el más cercano la situación de la persona o de la familia que no puede pagar o que no paga el recibo de la luz, y ver si hay razones para proseguir con el corte o para suspenderlo antes de tomar una medida tan importante y que puede afectar de manera grave a esa persona o a esa familia.

En materia de sanidad —me parece que lo expliqué a finales de la legislatura anterior—, habían llegado muchas quejas de varios colectivos sobre las pretensiones de las llamadas doulas, personas que quieren ejercer como enfermeras en hospitales y no tienen la calificación para hacerlo. Los colegios profesionales de enfermería y de médicos han manifestado su posición en contra y nosotros también, pero fueron muchas las personas que, a favor o en contra, se posicionaron a lo largo de 2015 sobre esta materia. Las personas afectadas o preocupadas por la hepatitis C nos hicieron llegar su situación y también actuamos ante el Ministerio de Sanidad, hasta que este tomó ya cartas en el asunto para propiciar la vacunación de estas personas. En materia de sanidad también hay quejas de personas con dependencia por la tardanza en su valoración.

En materia de Seguridad Social y empleo, sus señorías también se imaginarán cuáles son los problemas: quejas de las personas que, a su juicio, deberían percibir prestaciones por desempleo y no las perciben, o por retraso de las mismas. También hay quejas relacionadas con las prestaciones del Fondo de garantía salarial, si bien han disminuido bastante respecto a años anteriores.

En materia de política social, las personas que se ven en una situación próxima a la exclusión social o de necesidad, o en una situación relacionada con las rentas mínimas de inserción, son las que nos hacen llegar sus quejas, pero ha habido un cambio a mejor en esta prestación de las rentas mínimas de inserción, pues había retrasos enormes en alguna comunidad autónoma. También nos hemos ocupado de los menores, de los discapacitados, como verán por los informes y los estudios presentados, y de las prestaciones a varios colectivos.

En materia de educación, las quejas están relacionadas con las becas. Hemos insistido mucho en esta materia, y un aspecto que les parecerá interesante a sus señorías en cuanto a las solicitudes que hemos hecho, porque nos lo piden así estudiantes universitarios, es la coordinación de las universidades para fijar los periodos de exámenes, para que de esta manera si los estudiantes cambian de universidad o hacen una solicitud de ingreso en otra sepan cuáles son los periodos en cada una de ellas y no se les cierren los plazos. Es importante que las universidades tengan esta coordinación entre ellas, coordinación que vemos muy necesaria en muchos otros campos, porque si en materias como registro de viviendas no ocupadas o de libros de texto gratuitos las comunidades autónomas no mantienen esa coordinación, las familias no sabrán qué van a percibir si cambian de domicilio o de lugar de residencia y el estudiante no sabrá cuándo se cierra el plazo para ingresar en otra universidad fuera de la comunidad o de la ciudad en la que vive. Estos asuntos de coordinación afectan a múltiples disciplinas. Las viviendas vacías han sido objeto de nuestra atención y lo seguirán siendo. Nos hemos puesto en contacto

con los grandes municipios, con el Ministerio de Vivienda, las comunidades autónomas y las consejerías que se ocupan de esta materia y les hemos solicitado un registro de vivienda vacía. Sería bueno que hubiera unas condiciones similares para declarar que una vivienda protegida está vacía para luego instar a los organismos públicos y a las administraciones a que pongan a disposición de los ciudadanos el mayor número posible de estas viviendas, que pasen de ser viviendas en propiedad a viviendas en alquiler. Es conveniente que se haga en este momento y además con unos precios tasados que en ningún caso superen un 30 % de los ingresos de las personas o familias que las necesiten.

En materia medioambiental, el ruido es una de las preocupaciones de los ciudadanos. Sobre este tema estamos haciendo en este momento un trabajo en coordinación con las comunidades autónomas y con los defensores de cada una de ellas, que será presentado en un plazo breve de tiempo, porque el objetivo de los defensores en toda España actualmente es estudiar los problemas que nos llegan por distintas razones relacionados con el ruido, sobre todo en ciudades medianas y grandes; concretamente en las ciudades grandes, por establecimientos abiertos al público, como bares, etcétera, y también por aeropuertos o estaciones de tren. En materia medioambiental han llegado quejas y sobre todo demandas de información por el asunto de la fractura hidráulica.

El número de recomendaciones que hemos efectuado ha subido con respecto al año anterior: ha habido 467 recomendaciones más que en el año 2014. Estas resoluciones son recomendaciones, sugerencias y recordatorios. Las que tienen más trascendencia y afectan de manera más severa a la persona o al grupo son las recomendaciones, que requieren un verdadero estudio y análisis antes de decirle a una administración lo que a nuestro juicio podría hacer; hay que explicárselo, razonárselo y tener en cuenta además los asuntos presupuestarios. No se trata meramente de decirle que haga más, sino que haga algo con lo que tiene o cómo creemos que puede actuar con los presupuestos que tiene o con los que pensamos que podría disponer.

De las recomendaciones más importantes aceptadas a lo largo de 2015 —algunas datan de 2014—, voy a mencionar dos o tres, en todo caso. Son asuntos que sus señorías también conocen —estoy segura de que alguno de ustedes habrá participado en los debates que tienen que ver con ellos en esta casa o en el Senado— y están relacionados con la conocida Ley de segunda oportunidad. Se ha pedido a las Cámaras por parte del Defensor que se estudien, como pasa en otros países, vías para que familias o personas altamente endeudadas puedan salir de esa situación a medio plazo. Esto nos ha ocupado y preocupado constantemente, porque si no se les daba facilidades para fragmentar su deuda, para hacer quitas, esas familias o esas personas estaban abocadas a la exclusión social porque jamás iban a poder hacer frente a su deuda. Nos ha ocupado mucho, hemos hecho muchas recomendaciones y al final se ha aprobado una Ley de segunda oportunidad. Todavía es pronto para ver el resultado de esta ley que facilita la reestructuración de la deuda a estas personas, pero nos parece que es una vía —mejorable seguramente, como todas estas vías— a la que se puede acoger un mayor número de personas y, en todo caso, que no existía tiempo atrás.

Nos parece muy importante que en la Ley de Protección de la Infancia, que también ha entrado en vigor, se hayan recogido en gran parte nuestras recomendaciones. Se contempla el derecho del menor a ser escuchado en el procedimiento que le pueda afectar y se otorga especial importancia al acogimiento familiar. Nosotros estamos muy de acuerdo en que la acogida familiar es siempre la mejor manera de tratar a un menor que está en una situación familiar muy difícil o, como se dice ahora, desestructurada; es decir, no tiene detrás una estructura familiar que le apoye debidamente. Este menor está mejor con una familia que en un centro de acogida por muy bueno que pueda ser ese centro.

En materia de economía, como he mencionado antes, nos hemos ocupado mucho de los riesgos de productos financieros, algo que también hemos hablado en ocasiones anteriores en esta Comisión. ¿Cuáles han sido las consecuencias? Como decía, familias que han depositado sus ahorros en entidades financieras, sobre todo en cajas de ahorros, creyendo que hacían una inversión o una adquisición segura que les tranquilizaría en el futuro y posteriormente ha resultado que eran productos de alto, de altísimo riesgo. La institución viene advirtiendo sobre esto desde tiempo atrás —años y años— y se ha conseguido algo que nos parecía difícil: que el Ministerio de Economía, la Comisión del Mercado de Valores y el Banco de España aceptaran obligar a las entidades financieras a señalar el riesgo de cada producto financiero con determinados puntos —números, notas o colores—. Nosotros lo llamábamos el semáforo. No va a ser un semáforo, pero sí una numeración del riesgo, lo que puede evitar muchos fraudes y sobre todo proporcionar información a las personas antes de aceptar un riesgo.

Termino hablando de las recomendaciones sobre el Estatuto de la Víctima, que también ha entrado en vigor, y donde, como digo, se han recogido algunas de nuestras recomendaciones. Por ejemplo, las víctimas de atentados y de actos terroristas nos habían pedido en muchas ocasiones poder participar, hacer llegar su opinión en la ejecución del proceso penal; es decir, que antes de que se tome una decisión sobre el cumplimiento de la pena, el modo y el dónde del cumplimiento de la pena, se pudiera escuchar a la víctima si esta lo desea, algo que ha sido incluido.

Asimismo, y con esto finalizo esta parte, hemos luchado bastante con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua en su última edición, sobre todo en la edición *online* —porque las otras son más difíciles de modificar—, para evitar acepciones que tuvieran connotaciones despectivas o negativas cuando se hablara de gitanos —de gitanada o de gitanos—. Hemos tratado de llevar a la Real Academia al convencimiento de evitar acepciones como la que hoy todavía habla de trapacería y trapacero en relación a gitanada y gitano, respectivamente. Hemos conseguido que la Real Academia deje de calificarlas como negativas o despectivas, y supongo que en un futuro se podrán eliminar.

Tenemos todavía algunas recomendaciones pendientes de 2015. Una es sobre el programa para educación de menores en el centro de estancia temporal de Melilla, dado que ha habido momentos con altísimo número de menores; hoy en día hay menos, pero sigue siendo alto. Y algo que también nos parece interesante es que las autoridades policiales europeas puedan compartir datos sobre menores posibles víctimas de trata.

En materia de sanidad, hemos presentado una iniciativa para preservar la intimidad de la historia clínica de los pacientes. Estamos a la espera de contestación, pero supongo, a pesar de las dificultades que pueda tener para llegar a todos los grandes hospitales, que será aceptada.

En cuanto a los informes que en este momento estamos elaborando, diré que se han empezado a lo largo de 2015, que los vamos a concluir y que los presentaremos en esta Comisión cuando proceda. Lo hemos hecho constantemente; cada vez que teníamos dos informes hemos solicitado a la Presidencia y a la Mesa de la Comisión que nos permitieran comparecer aquí para explicarlo, de ahí que hayamos venido cada año aproximadamente en cinco ocasiones a la Cámara. Venimos no solo para el informe general, sino también para informes parciales y muy especialmente para informar sobre los trabajos y estudios. Voy a recordar algunos elaborados en 2015. Ha habido uno sobre urgencias hospitalarias, informe que ha sido elaborado por primera vez por todos los defensores autonómicos y por el Defensor del Pueblo también. Nos ha llevado casi dos años de trabajo, porque no ha sido fácil, pero ha tenido una aceptación buena en las comunidades autónomas y en los propios hospitales. Hemos realizado también el informe de la escucha del menor víctima o testigo en todos los procedimientos judiciales, informamos asimismo a la Cámara y a la Comisión sobre la situación de los presos españoles en el exterior como consecuencia de las quejas que teníamos, efectuando visitas a los centros de privación de libertad con ocasión de cada viaje oficial que realizamos, solicitando al consulado español o a la embajada que nos facilitasen, de acuerdo con las autoridades nacionales, dichas visitas a los centros penitenciarios. Esto ha dado lugar a un informe, pero si alguna de sus señorías no lo encuentra, nosotros se lo haremos llegar, si le parece al presidente, así como todos los informes habidos en 2014 y a lo largo de 2015, para que puedan verlos cuando tengan ocasión.

A lo largo de 2015 hemos efectuado también un informe sobre seguridad en las áreas de juego infantiles. Recuerden sus señorías que se produjeron varios accidentes, alguno muy grave, en estas áreas. Hemos también actuado, y elaborado un informe interesante, sobre la tramitación de licencias urbanísticas, solicitando a los grandes ayuntamientos —porque no podemos dirigirnos a todos— y a la Federación Española de Municipios y Provincias que informen sobre el tiempo que tardan en la tramitación de licencias. El resultado es que hay municipios que son muy diligentes y municipios que eran menos diligentes y que tardaban meses y meses, y esto tiene una repercusión: la desesperación del ciudadano a la hora de emprender o no una actividad económica y, naturalmente, unas consecuencias económicas. No podemos concluir esta información, ni muchísimo menos, sin hacer mención a un asunto muy importante y por el que todas sus señorías sé que están ocupadas y preocupadas, la llamada crisis de refugiados, que es ni más ni menos que la necesidad que tienen millones de personas en estos momentos de huir de su país por persecuciones, por guerras o por conflictos. Se trata de ocuparse de los refugiados. Se pueden encontrar en nuestra página muchas consideraciones y muchas recomendaciones sobre esta materia, y también muchas tomas de posición —nos hemos posicionado sobre refugiados y sobre otros asuntos que nos parecen de sumo interés; por ejemplo, sobre terrorismo o sobre violencia de género—; concretamente, sobre refugiados hemos seguido muy de cerca lo que ha venido haciendo la Unión Europea, sus posiciones, sus

resoluciones. Hemos visto de cerca un campo de refugiados, el campo de refugiados de Zaatari, próximo a Amán, a unos 40 kilómetros, donde hemos estado porque el Defensor jordano y la embajada española allí se ocuparon de hacer posible esta visita. En este campo había hace unos meses 79.000 personas; es decir, una ciudad española de tamaño medio. Y más recientemente hemos estado también en la Antigua República Yugoslava de Macedonia, cerca de la capital, de Skopie, en el Centro de Tránsito y de Acogida de Tabanovce; alguna de las fotos que se muestran en la *Home* son de estos dos lugares, de Jordania y de Macedonia. En este momento estamos haciendo un análisis, un documento sobre asilo para ver cuál es el sistema español: cómo se formulan las solicitudes de asilo, cuánto tiempo llevan, cuáles son los trámites, cuáles son las dificultades, cómo se resuelven, dónde son acogidas las personas a las que se les concede el asilo y en qué condiciones. Esto es algo que estamos haciendo y que presentaremos cuando proceda ante esta Comisión.

He manifestado a algunos periodistas, y se lo repito a ustedes con muchísimo gusto, naturalmente —a ustedes antes que a los medios—, cuál es nuestra posición en este momento sobre la materia que a ustedes les preocupa: los refugiados. Creo que la Unión Europea no estaba en el día de ayer —ni a día de hoy— preparada para atender una crisis migratoria de esta magnitud, tan extensa y tan dramática. No lo estaba; seguramente la crisis y los desplazamientos habidos después de la II Guerra Mundial son el precedente en cuanto a dimensión de crisis. En resumen, a nosotros nos parece que la política común que está haciendo Europa en materia económica —la política que intenta hacer en materia de impuestos o en materia de déficits— es muy importante, pero la política hacia las personas que piden acogida, que piden que se les otorgue asilo, es igual o más fundamental y también requiere una política común. Si se ha hecho una política común en algunos campos de la educación, con mucha más razón hay que hacerla en materia de seguridad y en materia exterior, de acogida de refugiados; una política común es absolutamente imprescindible. Porque hemos visto —en alguna de esas fotos se puede ver— cómo cortar las fronteras, decomisar bienes —que es un disparate—, levantar vallas, etcétera, la política de cada uno de los países de la Unión Europea produce confusión, produce movimientos y, aparte de los dramas humanitarios, no soluciona absolutamente nada. La política común nos parece absolutamente fundamental.

Una de las imágenes que hay en la *Home* (**Señala la proyección de la página web**) es el paso del centro de recepción de Tabanovce, que es Macedonia, hacia la frontera con Serbia. Cuando estábamos allí con varios defensores —estaban el Defensor de Albania y el de Macedonia, dos personas del Defensor del Pueblo y el embajador de España así como algún otro embajador— vimos cómo cerraban la frontera con Serbia. Entonces, las personas que estaban caminando iban caminando hacia el cierre de fronteras sin saberlo todavía. Cuando llegamos a la frontera, los guardias nos explicaron que horas antes habían recibido la comunicación de cerrar absolutamente la frontera, con lo cual, repito, estas personas volvieron a un centro que estaba pensado para horas, porque Macedonia, un país pequeño en población, no tiene campo de refugiados, tiene un centro de recepción de refugiados como centro de tránsito, pero nada más. Y estas personas se encontraron que iban a estar allí no se sabía los días, en un lugar que

no está pensado para estancias de días ni muchísimo menos. Por tanto, nosotros hemos visto de cerca que estas medidas, además de no solucionar, son, desde el punto de vista humanitario, durísimas, absolutamente durísimas.

Nos parece que el respeto a los derechos humanos debe presidir todas las actuaciones que la Unión Europea haga hoy, mañana y en los próximos tiempos en esta materia, y el acuerdo Unión Europea-Turquía de 18 marzo establece que las solicitudes de asilo se estudiarán de manera individualizada y serán acordes con el derecho internacional y con el derecho de la Unión Europea. Por tanto, desde mi punto de vista, desde el punto de vista del Defensor, que compartimos todos en esta institución, no puede hablarse de deportaciones, no cabe el término deportación, que es un término utilizado a principios, antes de la Segunda Guerra Mundial; no caben las deportaciones. Eso no está contemplado, como saben muy bien sus señorías, en el derecho de la Unión Europea ni en el derecho internacional, ni en la Declaración de Derechos Humanos, ni en la Convención de Ginebra; no cabe hablar de deportaciones. Lo que se puede estudiar son las devoluciones, pero devoluciones de manera individualizada.

Para nosotros, como creo que también para sus señorías, la situación de los menores y de las personas vulnerables exige o requiere especial atención, y procederá revisar al alza el número de refugiados que deban ser acogidos como consecuencia de esta crisis a raíz de los acontecimientos o los hechos de las últimas semanas. El acuerdo de la Unión Europea y Turquía, como ustedes saben, además de establecer que se cumpla el acuerdo de julio de 2015 en virtud del cual se distribuía un número de personas por distintos países de la Unión Europea —y quedan todavía demandas para acoger a 18.000 personas que aún no han sido, teóricamente, asignadas—, permite que se aumente el número de personas que deban ser acogidas —en torno a 50.000 o 54.000 en los próximos meses— como consecuencia de los últimos movimientos y las últimas llegadas de refugiados.

Por otra parte, nos parece que es difícil para Grecia y Turquía el cumplimiento de los pasos que la Unión Europea exige y que debemos proporcionar a esos países funcionarios con conocimientos, personas muy cualificadas para colaborar en esta materia. Nos parece también que es muy conveniente lograr que Acnur se dedique —como hasta ahora se ha dedicado en campos de refugiados, en centros de tránsito o en fronteras— a ayudar y a asistir a estas personas. La labor de Acnur es muy buena no solo por su objetivo, eso por supuesto, sino también por su conocimiento y su experiencia; son personas con mucha dedicación y que llevan a cabo muy bien la asistencia en estos lugares.

En España, a lo largo de 2015 han solicitado asilo 19.260 personas. De ellas, proceden de Melilla y de Ceuta 7.000 y las restantes han llegado por distintas vías. Ahora se trata de acoger y reubicar a quienes vengan procedentes de Grecia e Italia y también a personas que la Unión Europea y Acnur recomiendan que sean reasentadas —ese es el término— procedentes de Túnez, Turquía, Irak y Afganistán y que esto se haga a lo largo de 2016. No quiero abrumar a sus señorías con más datos; esta es la situación.

Perdón, vuelvo atrás. Mencioné que nos habíamos posicionado —y mantenemos nuestras posiciones— sobre los refugiados, sobre la política de asilo, sobre el terrorismo y que siempre mantenemos una posición muy firme al lado de las víctimas, absolutamente al lado, aceptando generalmente sus reivindicaciones y sus reclamaciones. En este momento —se me olvidaba y es importante—, estamos haciendo un estudio, que esperamos tener antes del mes de junio, sobre derechos humanos y víctimas del terrorismo de ETA porque así nos lo solicitaron las Cortes Generales pocos meses antes de su disolución en una proposición no de ley. Uno de los puntos de dicha proposición era que la institución del Defensor hiciera un trabajo sobre los derechos humanos y las víctimas del terrorismo de ETA. Para hacer este estudio —estamos a la mitad prácticamente— nos hemos reunido no solamente con asociaciones muy diversas, sino también con personas que han trabajado e investigado sobre esta materia. Hemos tenido una reunión con el Ararteko —creo que mantendremos más— para obtener datos, información y reflexiones interesantes que provengan del País Vasco y de instituciones universitarias del País Vasco, y espero poder entregar este documento, como decía, a mediados del mes de junio; son distintos aspectos de los derechos humanos los afectados: derechos económicos, derechos sociales, etcétera. Hay grandes diferencias entre lo que perciben víctimas cuya situación ha sido ya sentenciada —ha habido ya una resolución judicial sobre el acto terrorista— y aquellas personas y familias que no han tenido esa posibilidad y la justicia no ha podido efectuar una resolución, no se ha llegado a juicio ni investigado suficientemente el hecho, el atentado. Estas personas reciben unas cuantías muy inferiores a las otras. Y luego están los problemas en el campo de la psicología y de la psiquiatría de las familias, de menores cuya familia sufrió un atentado, las secuelas, las consecuencias, las preocupaciones. Todos estos aspectos y otros más, como el derecho internacional y el derecho penal, están relacionados y nos ocupamos de ellos en el informe que será presentado a sus señorías cuando lo tengamos terminado y ustedes así lo decidan.

Quería terminar la intervención hablando del informe sobre el mecanismo nacional de prevención de la tortura correspondiente al año 2015. Es habitual por parte del Defensor presentar todos los años la actuación en este campo, un informe que ya está terminado, el del año 2015. No procede hoy hablar de ello porque sería muy largo, pero cuando el presidente y la Mesa lo estimen podemos presentar el estudio resultado de nuestra acción como mecanismo nacional de prevención de la tortura. Esta calificación y esta atribución al Defensor data del año 2009. Por decisión de las Cortes generales, Congreso y Senado, se atribuyó al Defensor esta capacidad como mecanismo de prevención de la tortura.

Se han visitado a lo largo del año 2015 sesenta y dos lugares de privación de libertad y yo misma he participado en aproximadamente siete visitas a lugares de privación de libertad. A estas visitas van los técnicos de la institución, pero además van vocales del consejo asesor, comisionados y personas que trabajan con los defensores del pueblo de las distintas comunidades autónomas. Cuando se realiza en una comunidad donde hay Defensor, se invita al Defensor a que venga la persona que estime conveniente, y suelen venir siempre. Y vienen no solo vocales del consejo asesor, que son vocales independientes propuestos por los colegios profesionales,

sino técnicos externos: forenses, médicos de medicina general, psiquiatras o expertos en derecho penal que nos acompañan y que son elegidos como consecuencia de una convocatoria pública que se hace. Ese consejo se va renovando, de manera que las personas van cambiando, y cuando se hacen estas visitas los técnicos del Defensor vienen acompañados la mayoría de las veces por expertos de fuera, que siempre nos hacen ver aspectos que a lo mejor nosotros no veíamos o no veíamos suficientemente, aportándonos conocimiento, información y datos siempre relevantes. —Toda esta documentación la presentaremos cuando la Mesa de esta Comisión lo estime conveniente—.

En el informe además se da cuenta de nuestra asistencia a reuniones internacionales, que son estrictamente las imprescindibles, no más. Hay que destacar nuestra presencia durante dos años —dos años— en Turquía, en Ankara, por un programa de la Unión Europea. Es un proyecto *Twinning* España-Turquía para formar a la institución del Defensor del Pueblo turco que acaba de concluir. Yo he ido hace muy pocos días, unas horas, a Ankara para culminar este proyecto en el Parlamento y ha supuesto para el Defensor un pequeño esfuerzo, pues han pasado por allí aproximadamente cuarenta técnicos españoles a lo largo de dos años para formar a los técnicos del Ombudsman turco. Esperamos que esto redunde en beneficio de Turquía, de los derechos humanos y de la institución del Defensor del Pueblo turco en los próximos tiempos.

Hemos mantenido muchas reuniones —aquí se da cuenta de algunas de ellas— con los defensores autonómicos; reuniones, como he mencionado, para estudiar la vivienda o, como estamos haciendo ahora, problemas derivados del ruido en las grandes ciudades. Hemos tenido reuniones en casi todas las comunidades autónomas y, próximamente, celebraremos una en Pamplona, unas jornadas con el Defensor del Pueblo de Navarra, y otra con el Síndic de Greuges.

Señor presidente, para no alargar esta Comisión en exceso, diré que estos son los asuntos más destacados. No son todos, pero una debe limitarse y saber que el tiempo para las personas aquí presentes tiene un valor. No quiero cansarles más. Les agradezco mucho la atención y estoy a su disposición para ampliarles lo que quieran y escuchar sus comentarios, sus reflexiones y sus posiciones sobre estos y otros asuntos que afectan a la institución del Defensor.

Gracias, señor presidente.

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

Vamos a hacer una pausa de cinco minutos y a la vuelta empezamos con el turno de los grupos parlamentarios. Posteriormente culminará la defensora con una intervención en la que intentará responder a todos por partes o como estime oportuno, pero en una única intervención. En cinco minutos, es decir, a la una en punto, empezamos (**Pausa. —El señor vicepresidente, Luena López, ocupa la Presidencia).**

El señor **VICEPRESIDENTE** (Luena López): Señorías, vamos a empezar el turno de portavoces de los grupos.

Como el señor presidente de la Comisión ejerce a su vez de portavoz del Grupo Vasco, le sustituiré solamente durante unos momentos.

En primer lugar, por el Grupo Mixto, tiene la palabra la señora senadora Castilla Herrera.

La señora **CASTILLA HERRERA**: Muchas gracias y buenas tardes.

Señor presidente, señora defensora del pueblo, señorías, adjuntos, quiero iniciar mi intervención en nombre de la Agrupación Socialista Gomera agradeciendo a la señora defensora del pueblo, a los adjuntos y a todo el equipo el trabajo que han realizado y que está detrás de ese informe tan completo y que con tanta celeridad nos han hecho llegar. Igualmente, quiero agradecerle la amena y precisa presentación que ha realizado del mismo, así como de la página web, ya que teniendo en cuenta el volumen de datos que manejan, somos conscientes de que no es nada fácil. En este sentido, es importante destacar la importancia del informe que hoy nos ocupa, puesto que es el resultado que emana de la voluntad de los ciudadanos, de todas aquellas quejas y solicitudes de recursos de inconstitucionalidad y amparo, a lo que hay que añadir también las actuaciones de oficio, que son de vital importancia, puesto que es el mecanismo directo que tienen los ciudadanos para formular estas reclamaciones y a través de usted hacer las recomendaciones y sugerencias oportunas a las administraciones que en su caso sean las competentes.

Si observamos los datos del informe del año 2014, donde se registraron más de 23.000 quejas, es loable destacar que en el año 2015 este número disminuyó a 17.822 quejas y 123 escritos de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad y amparo, alcanzando las actuaciones de oficio 522, lo que hace un total, como usted bien adelantó, de 18.467 expedientes tramitados. En este punto, a pesar de la diligente labor que usted realiza, la verdad es que me sorprende la débil respuesta de algunas administraciones, sobre todo de las administraciones obstruccionistas ante las recomendaciones y sugerencias que su institución realiza. Así, podemos observar que en el año 2015 la suma total de recomendaciones y sugerencias —como usted bien señaló— ascendió a 1.319, sin tener en cuenta los recordatorios de los deberes legales, de las que 207 se rechazaron, lo que equivale a un 15 % del total. Sorprende que a fecha de cierre del informe 300 recomendaciones y 177 sugerencias estén pendientes de resolución, salvo actualización que hoy usted pueda realizar.

Todos estos datos revelan que la situación ha mejorado, pero aún tenemos 17.822 quejas, que son muchas, así como los rechazos y demoras a las respuestas por parte de las administraciones. En este sentido, animo y considero que debemos seguir trabajando más y mejor para que nuestros ciudadanos vean reflejada la eficacia de la institución del Defensor del Pueblo y vean resultados en todas las quejas que formulan.

He observado, igualmente, que han adaptado e implementado servicios telemáticos en su oficina para la atención de las quejas, aspecto que me parece fundamental y que celebramos, puesto que todas las instituciones deben ser dotadas de más y mejores medios para dar una respuesta más eficiente a cada uno de los problemas de las personas. Ahora bien, ya que hablamos de los servicios telemáticos, me han comentado compañeros que gobiernan en otras Administraciones públicas y ciudadanos directamente —yo misma lo he observado—, que existen deficiencias en cuanto al acceso y uso de los sistemas telemáticos. No me refiero en concreto

a la página del Defensor del Pueblo, sino a la implementación de los sistemas telemáticos en todas las administraciones. Por ejemplo, un día que acudí a una de las oficinas de Hacienda tuve que ayudar a una persona mayor que tenía que pedir una cita previa y acudir a un ordenador para gestionarla. No había ninguna persona adscrita a ese servicio para ayudarla personalmente y lo hice yo misma porque era una persona mayor y no sabía cómo acceder ni cómo usarlo. Además me han transmitido quejas —se las traslado aquí para que usted haga algún tipo de recomendación o sugerencia, que igual ya se ha hecho pero lo desconozco— en cuanto a los certificados emitidos por el Servicio de Empleo Público Estatal, donde pasa lo mismo: les dicen a los ciudadanos que actúen vía web para las solicitudes, con claves, usuarios, contraseñas y también telefónicamente. Se hace muy ardua la labor y los tiempos de respuesta son bastante largos. Es necesaria una implantación de estos sistemas telemáticos, es necesaria una mayor agilidad en los trámites y que se apueste por la implantación de estos medios, y es necesaria una contención del gasto público en cuanto a la emisión de certificados en formato papel, medidas que también se han adoptado por razones medioambientales. Sin embargo, no podemos olvidar a todas esas personas que no tienen los conocimientos suficientes para acceder y hacer uso de los sistemas telemáticos.

Tenemos que implementar estos sistemas, pero no debemos olvidar ni descuidar el trato personalizado para que todas las personas que no sepan acceder o usar los sistemas telemáticos puedan hacerlo y conseguir que sus derechos se vean realizados. Esta situación me preocupa mucho y se la traslado por si puede dar lugar a algún tipo de recomendación, sugerencia, actuación de oficio o actuación adicional que usted considere. He observado que existen aún administraciones muy obstruccionistas, y esperamos que sigan luchando contra las mismas. Desde aquí les felicito por esa lucha y por esos recordatorios legales de cómo se debe actuar. Nos parece muy grave que tengan que recurrir a la fiscalía y que las administraciones no cumplan con esos requerimientos que usted les hace.

En cuanto a los medios materiales y personales de los órganos judiciales, quisiera manifestar que soy senadora por la ciudad de La Gomera y que en la Comunidad Autónoma de Canarias hemos observado que resulta imprescindible la creación de tres nuevos juzgados de lo Penal, como usted indica en su informe, tres de lo Social y uno de lo Mercantil en Santa Cruz de Tenerife. Esperemos que la Administración escuche esta sugerencia y se implanten.

Antes abordó el asunto de la obtención de la nacionalidad. Nos consta que para reducir los tiempos de demora en las inscripciones tras la jura ante notario el Departamento de Justicia de la Comunidad Autónoma de Cataluña adoptó en 2014 la implantación de un equipo móvil de apoyo para tener un plan de actuación y solventar la demanda que existía. ¿Se ha propuesto implantar esta medida en otras comunidades autónomas, como Madrid, Andalucía, Canarias o Valencia? Le dejo la pregunta en el tintero, porque quizá no pueda darnos respuesta a todo, pero quizá sí en sucesivas reuniones o relaciones que podamos entablar.

Este año se cumple el décimo aniversario de la entrada en funcionamiento de los juzgados de Violencia sobre la Mujer y las secciones especializadas en las audiencias provinciales de

toda España. ¿Qué mejoras y, por el contrario, qué deficiencias ha observado usted en relación con esta implantación? Quiero destacar que la red canaria de atención a víctimas de violencia de género atiende a día de hoy a chicas de catorce y quince años, algo que hasta hace poco no ocurría. Hace poco acudían las chicas con sus madres, que eran las que sufrían este tipo de violencia, y ahora son las madres las que acompañan a sus hijas en este tipo de asistencia. Es un giro muy preocupante y muy importante. Debemos actuar en ese sentido y animar a todas las administraciones a que sigan en la lucha contra esta lacra social que no podemos permitir.

En cuanto a las calificaciones del ministerio fiscal por delitos contra la libertad e indemnidad sexuales cometidos contra menores, hemos observado que en el informe únicamente se contemplan los datos de 2013, que se cifran en 1.337 calificaciones. Me gustaría saber la razón por la que no se contempla en los datos de 2014 y, de tenerlos a día de hoy, de cuántas calificaciones se trata. Asimismo, me gustaría saber si conoce la evolución de los datos del año 2015, entendiendo que hay un margen prudencial entre la fecha de emisión del informe que hoy nos ocupa y la reunión en el día de hoy.

Iba a hacer una breve referencia a la crisis de los refugiados, pero usted ya dio cumplida respuesta a lo que opina la institución, por lo que voy a seguir con el siguiente aspecto que me preocupa; es en relación con la educación, sobre todo, con las becas estatales. Durante los años 2014 y 2015 fueron frecuentes las quejas, sobre todo en materia procedimental y, en particular, en las direcciones territoriales de la provincia de Santa Cruz de Tenerife y en la de Las Palmas, en su actividad de órganos de gestión de las becas estatales, durante la convocatoria de las becas del curso, en particular, 2013-2014, y el inicio de la convocatoria siguiente, por lo que soy consciente de que se inició una actuación ante la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. En su informe usted afirma que en unos casos tenían carácter puntual, que en otros casos se debía a la escasa especialización del personal que se atendía, y que en otras ocasiones se debía a la escasez de personal. En este sentido, somos conscientes de que tomaron medidas al respecto, pero me gustaría también conocer si las medidas fueron suficientes y, si después de ese periodo, han existido nuevas quejas. En cuanto al importe de las becas estatales, me extraña que no exista mención alguna a quejas recibidas, pues es un clamor conocido por todos los que lo han sufrido que son de por sí insuficientes. Mantienen los mismos importes, casi, desde la anualidad del año 2013 y, a pesar de que no se reflejen, no sé si le consta alguna queja puntual y, dado el caso, por qué se inadmitieron.

Por lo que se refiere a sanidad, quiero destacar las listas de espera quirúrgicas. Usted menciona casos puntuales y muy sangrantes que ocurren en varias comunidades autónomas. ¿Se ha planteado alguna actuación de oficio adicional a las recomendaciones y sugerencias que ha propuesto en esas comunidades autónomas que señala en su informe? Otro aspecto importante a destacar es que, en el informe de la Organización Mundial de la Salud y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, se establece un mínimo de ochenta camas de cuidados paliativos por cada millón de habitantes, y tenemos conocimiento de que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad comunicó que estaba elaborando un documento para su presentación ante el Comité de seguimiento y evaluación de la estrategia de cuidados

paliativos en el Sistema Nacional de Salud. A día de hoy, ¿tiene conocimiento de la evolución de este documento?

En cuanto al empleo, la carencia de empleo, por todos conocida, continúa siendo uno de los principales problemas de este país. El desempleo afecta a trabajadores de todos los sectores de la población, pero ha golpeado con especial dureza a la población mayor de cuarenta y cinco años y a los menores. En este sentido, muchos se han visto obligados —como el caso de los jóvenes— a desempeñar trabajos para los que no es necesaria la cualificación que ellos tienen, por ejemplo, titulados universitarios que están desempeñando oficios o puestos de trabajo que no la requieren, con la consiguiente —voy terminando— disminución de salario que conlleva; o bien se han visto obligados a salir de España, lo que se traduce en una fuga de talentos que no podemos ni debemos permitirnos, porque ya que los formamos debemos recuperar toda esa riqueza intelectual y aprovecharla en nuestro sistema productivo y económico. Me gustaría saber qué quejas ha habido al respecto y qué medidas se están tomando.

En cuanto al Diputado del Común de Canarias, me gustaría conocer qué quejas han ido del mismo hacia el Defensor del Pueblo y sobre qué temas han versado para conocer el nivel de coordinación entre ambas instituciones y el contenido de la citada relación.

Para ir terminando, como usted bien señaló mantiene estrechas relaciones con los defensores de Iberoamérica y de otros países, quiero trasladarle que, como también soy portavoz del Grupo Mixto en la Comisión de Asuntos Iberoamericanos, me gustaría ponerme a su disposición para cualquier tipo de colaboración que sea precisa. Le agradezco que haya escuchado estas situaciones, pero como sé que existen muchas más les pido una estrecha colaboración. Como senadora, me ofrezco para todo lo que sea necesario, como mantener las reuniones o los trabajos que usted considere y tener una relación fluida para dar soluciones efectivas y reales a los problemas de los ciudadanos.

Finalizo ya. Quiero reiterarle mi enhorabuena por el trabajo que hay detrás de todo este informe, a los adjuntos y a todo el equipo, y me gustaría felicitarla pues son grandes profesionales que tienen un arduo trabajo importante y enriquecedor para toda la ciudadanía.

Muchas gracias.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Luena López): Gracias, señora Castilla.

Ruego a sus señorías que se ajusten a los tiempos.

Por el Grupo Parlamentario Vasco, tiene la palabra el señor Agirretxea Urresti, por el Partido Nacionalista Vasco.

El señor **AGIRRETXEA URRESTI**: Gracias.

En primer lugar, quiero agradecer en nombre de mi grupo a la defensora la comparencia, el trabajo realizado y sobre todo la documentación que se nos ha entregado y que es extensísima

sobre el trabajo desarrollado. Por tanto, creo que con las explicaciones que nos ha dado, y por mor de que el debate sea más ágil, seré breve; no voy a intervenir en exceso.

No vamos a reiterar las explicaciones que ha dado la defensora ni a profundizar en las mismas, pero sí me gustaría que nos aclarara ciertas dudas o sacara una especie de conclusiones sobre la base de los datos que se nos han dado. En este sentido, me centraré en dos aspectos fundamentales. Por un lado, la política penitenciaria en su ámbito más extenso. Me gustaría saber si a partir de las quejas que se han producido y en relación con los planteamientos que se nos han hecho, la defensora considera que la política penitenciaria existente hoy en día en el Estado español genera situaciones de vulnerabilidad, situaciones que son o que pueden estar siendo motivo de queja por parte tanto de la población reclusa como de los familiares. Me refiero, por ejemplo, a los casos de alejamiento de personas presas respecto de sus lugares de origen. No sé si ha recibido quejas en este sentido por parte de familiares o de gente que tiene que desplazarse desde muy lejos. Creo que en política penitenciaria, tal y como está planteada hoy respecto a algunas cuestiones, y teniendo en cuenta que vivimos una nueva situación y que nos encontramos en la fase de postterrorismo, no se deben seguir aplicando las mismas medidas que se aplicaban antes y que tampoco entonces me parecían las justas, porque los familiares no tienen nada que ver con la población reclusa, por lo que hoy en día hay menos motivos para seguir manteniendo dicha política. Por tanto, me gustaría saber si la defensora ha detectado esta cuestión. Por otra parte, y con relación al último apartado, prevención de la tortura, estamos trabajando en dicha prevención, pero me gustaría saber si ha habido consecuencias y si se puede decir desde la defensoría que en España ha existido o no tortura, así como en qué casos, cómo y debido a qué. Este es un elemento que me gustaría que me aclarara.

Por último, creo que muchas de las quejas que ha relatado son consecuencia también de algunas de las leyes que en este Congreso se han aprobado, hemos aprobado o ha aprobado el Partido Popular durante la anterior legislatura, lo cual ha derivado en situaciones muy complicadas para mucha gente. Estamos hablando de la Lomce, de la Ley de Seguridad Ciudadana, de restricciones en la política de inmigración, etcétera. Son situaciones que han generado problemas que después han padecido muchas personas y que no sé hasta qué punto han podido llegar o no.

No voy a alargarme más. Quiero agradecerle, una vez más, en nombre de mi grupo su presencia hoy aquí. Espero que sigan trabajando en colaboración con las otras defensorías que existen en el Estado español, porque creo que cada una hace la labor que le corresponde. Me gustaría que en esta Comisión pudiéramos tener la relación y la fluidez necesarias para que esto se lleve adelante.

Muchísimas gracias, señora defensora.

El señor **VICEPRESIDENTE** (Luena López): Gracias, señor Agirretxea.

Por el Grupo de Esquerra Republicana, tiene la palabra el señor Rufà Gràcia.

El señor **RUFÀ GRÀCIA**: Quiero agradecer a la defensora del pueblo su presencia hoy aquí, así como al presidente la convocatoria de esta sesión (**El señor presidente ocupa la Presidencia**).

No quiero alargarme mucho en mi primera intervención, pero sí decir que lo importante es mantener la transparencia que nos ha mostrado hoy, algo que creemos básico en una institución como la del Defensor del Pueblo, tanto en sus informes como en las medidas y acciones adoptadas al respecto. En este sentido, queremos que se mantenga el nivel de autoexigencia y de calidad en la información ofrecida en la web y en todos sus informes, así como agradecer la prontitud con la que se nos ha enviado a los diferentes portavoces de los grupos la documentación y la predisposición de la institución a cualquier tipo de pregunta. No obstante, queremos mejorar su funcionamiento en relación con las demás instituciones del Estado, sobre todo con el Síndic de Greuges. Creemos que es importante que, aparte de pequeñas reuniones que se mantengan anualmente, haya unos convenios de trabajo para no duplicar a veces algunas acciones. Lo importante es hacer transversales las acciones y la información de un sentido al otro. Poco voy a añadir en este sentido salvo que creemos que todo esto ha de ser para mejorar la atención a los ciudadanos y que es importante que se mantenga un buen nivel de cohesión entre todos los defensores y los síndics de greuges del Estado español actual.

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

Por el Grupo Parlamentario Ciudadanos, tiene la palabra el señor Cano Leal.

El señor **CANO LEAL**: En nombre del Grupo Parlamentario Ciudadanos, le damos la bienvenida a la defensora y a todo su equipo a su casa, que es el lugar donde fue nombrada y tiene el encargo de velar por la custodia de esos derechos. En segundo lugar, quiero agradecerle la disponibilidad para colaborar siempre con las Cámaras legislativas. Y en tercer lugar, quiero agradecer su comparecencia aquí.

Nuestro análisis del informe va en función del estudio de distintos capítulos. En el de derechos y libertades, recientemente Albert Rivera —el presidente de Ciudadanos— ha manifestado que, por encima de las sillas y de los personalismos, están los españoles. Por tanto, se podrá usted imaginar la relevancia que para nosotros tiene el papel que desempeña esta institución amparando los derechos individuales.

Respecto de la migración, por su actualidad, en su informe se analiza la necesidad de un gran esfuerzo en el marco de la Unión Europea para dar respuesta al movimiento migratorio. En este apartado destaca la existencia constatada de más de 1.500 presos españoles en cárceles extranjeras, a las que se ha referido, y agradecemos la visita que ha realizado. Otro tema que nos preocupa también son las entradas que se realizan en Ceuta y Melilla, especialmente por parte de los menores, así como la crisis de los refugiados, que es un tema de evidente actualidad. En cuanto a la discriminación, entendemos que son meritorias las incursiones que ha hecho su departamento en la Comisión estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte; la participación en la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, y también su receptividad con las asociaciones de familiares de menores transexuales.

En cuanto a la libertad y la seguridad, tenemos que destacar la entrada en vigor de la Ley de Seguridad Ciudadana, que imaginamos que ha provocado numerosas quejas. Instamos a la defensora a realizar un papel de seguimiento especial en relación con determinados derechos como el de reunión y manifestación, así como la vigilancia de la potestad sancionadora de la Administración, que muchas veces es difícil aplicar. Queríamos preguntar a la defensora si en las quejas también se analizan las actuaciones no solo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado sino también de la Policía local.

Respecto a la violencia de género, entendemos que mantiene unos niveles preocupantes, especialmente entre los más jóvenes, lo que nos hace ser muy poco esperanzadores de cara al futuro. Por eso instamos a esta institución a realizar actuaciones no solo para prevenir y evitar este tipo de actuaciones, sino también para paliar las actuaciones que ya se hayan producido en este tema.

La justicia —ya lo ha dicho la defensora— es de los temas más importantes, sobre todo la dilación de los procedimientos judiciales, la existencia de este marco legislativo tan complicado y la insuficiencia de medios de la Administración de Justicia. Es interesante que en este tema trabajemos e instamos a la defensora a que trabaje también en la simplificación del lenguaje jurídico sobre todo para los ciudadanos, porque muchas veces es muy complicado de entender.

En materia de educación, destacamos la falta de interés de muchas administraciones para la cobertura de plazas e insistimos en la necesidad de que se preste una especial atención a la educación inclusiva y a la detección temprana.

Respecto a los menores y mayores, ¿qué podemos decir? Son la población más vulnerable y entendemos que hay que realizar un tratamiento muy especializado, como es el caso que se refleja en el informe de la Residencia de Santa Fe en Zaragoza. La situación económica, a día de hoy, no permite hablar de la erradicación de la pobreza y de la exclusión social, a pesar de que el número de quejas, como dice el informe, haya disminuido.

En medio ambiente, ya se ha referido la defensora al tema del ruido. Es una cuestión de mucha relevancia y que está teniendo mucha repercusión en la convivencia normal de los vecinos, de los que tienen su establecimiento y su medio de vida y de los que tienen su legítimo derecho al descanso.

En cuanto a la vivienda, entendemos que en la etapa actual parece haber pasado de ser un derecho a convertirse en un auténtico lujo personal. Por eso, el informe se hace eco del aumento del número de quejas. En este tema también es importante insistir en los desahucios y en lo que hablábamos sobre conexión eléctrica y sobre todo desconexión.

Por lo que se refiere a centros penitenciarios, el informe refleja un incremento de quejas de algo más del 11 %. Nos gustaría saber si esta institución tiene datos del porqué de ese incremento, más allá de la mera consignación de los datos. Creemos que es muy importante que el Defensor del Pueblo trabaje para mejorar la calidad de los reclusos, y valoramos altamente la pretensión de que Instituciones Penitenciarias disponga de un protocolo frente a los suicidios, así como la

intención, no correspondida por la Administración, de que cada centro tenga un registro de quejas no solo, como dice el informe, de los reclusos, sino también de los familiares, que pueden formular reclamaciones y quejas. Me quiero centrar muy brevemente en la Unidad Terapéutica y Educativa, UTE, del centro de Villabona, en Asturias. Es una realidad que se trata de un modelo de éxito en el trabajo de rehabilitación y reinserción social de los internos afectados por graves adicciones y politoxicomanías; durante veinticinco años ha venido siendo un modelo de referencia, merecedor de múltiples reconocimientos en el conjunto del sistema penitenciario español. Sin embargo, desde el año 2013, como sabrá la defensora, con la nueva orientación de la Secretaría de Estado de Instituciones Penitenciarias viene sufriendo un proceso de desmantelamiento y ataque que ha sido reiteradamente denunciado desde instancias políticas, sociales y profesionales y que incluso mereció una recomendación por su parte en el año 2014. En relación con este centro queríamos preguntarle, en primer lugar, cómo valora la situación que se vive en el mismo respecto de esta unidad, especialmente en el seguimiento que han hecho de las recomendaciones que desde esa institución se han formulado; en segundo lugar, quién o quiénes cree que son responsables de la situación que atraviesa; en tercer lugar, cuáles son las medidas que a su entender deberían adoptarse ya de forma inmediata y, en cuarto lugar, si le parece admisible esta regresión en la evolución altamente satisfactoria que tenía este centro respecto de esta unidad.

En cuanto a empleo y Seguridad Social, hay que tener una sensibilidad especial en este momento de alta tasa de desempleo, sobre todo en lo que se refiere a las prestaciones y en la diligencia de la Administración en el pago de las mismas.

Desde el Grupo Parlamentario Ciudadanos entendemos que la sanidad, como ya se ha dicho en su informe, no debe ser objeto de recortes en épocas como esta en la que vivimos actualmente. Desgraciadamente, es una realidad que se vive en muchas comunidades autónomas, incluso en algunas en las que se enarbola la bandera de la sanidad como una de sus principales políticas. Desde Ciudadanos pedimos a esta institución, al Defensor del Pueblo, la necesidad de armonizar y homogeneizar la asistencia sanitaria por igual en todas las comunidades autónomas para que no existan diferencias entre habitantes de un territorio y otro.

Para no alargarme mucho más en el tiempo, reitero el agradecimiento de nuestro grupo parlamentario por su colaboración y nos ponemos a su disposición para cualquier cosa que podamos solucionar.

Muchas gracias.

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

Por un error mío me he saltado el turno que le correspondía al representante de Democràcia y Llibertat, señor Bagué. Por lo tanto, le doy ahora la palabra.

El señor **BAGUÉ ROURA**: Muchas gracias, señor presidente.

En primer lugar, quiero enviar un saludo a la defensora del pueblo, a sus adjuntos y a todo su equipo técnico. Intervengo en nombre del Grupo Parlamentario Catalán (Democràcia y

Llibertat) para fijar posición ante el informe del Defensor del Pueblo correspondiente al pasado ejercicio 2015. Ante todo, cabe felicitar a todo el equipo que encabeza la defensora del pueblo por la tarea realizada. Asimismo, debemos felicitarla por el cumplimiento del compromiso que adquirió en su primera comparecencia ante las Cortes Generales en el sentido de presentar en un plazo razonable el informe de la defensoría del pueblo del ejercicio anterior. Así lo dijo y así lo ha hecho.

Antes de entrar en materia y en el informe anual, queremos manifestar la necesidad que hemos reiterado en varias anualidades de establecer un protocolo de actuación que, a nuestro entender, debería delimitar, fijar, precisar y acotar el ámbito de actuación de la defensoría del pueblo para evitar arbitrariedades o subjetividades que siempre debemos rechazar. El doloroso recuerdo del recurso que interpuso en su día la defensoría del pueblo ante el proyecto de ley del Estatut de Autonomia de Catalunya nos obliga a recordarlo. Asimismo, reiteramos la necesidad de que se articulen convenios con los defensores del pueblo territoriales para evitar duplicidades y solapamientos improductivos, superfluos y a veces incluso absurdos. Creemos que en el análisis estadístico sería interesante conocer el número de cumplimientos de las recomendaciones efectuadas por la defensoría del pueblo en años anteriores. Consideramos que sería una buena herramienta para vislumbrar el grado de éxito de las recomendaciones hechas ante las distintas administraciones. Cabe felicitar a la defensoría del pueblo por la puesta en funcionamiento del nuevo servicio para consulta de todas las quejas presentadas por los ciudadanos. Lo podemos poner como ejemplo de voluntad de proximidad.

Un dato curioso y digno de mención es la evolución en el número de quejas, de 23.186 en el año 2014 a 17.822 en 2015, más de 5.300 quejas menos, exactamente 5.364 quejas menos, la mayoría sobre impuestos y Administración local. ¿Tiene que ver ello con la falta de recursos de dichas administraciones locales y la famosa Aarsal, o lo que queda de ella después de la primera sentencia del Tribunal Constitucional? También se consigna un notable descenso del número de expedientes realizados. Sobre las casi 18.000 quejas aproximadas en su conjunto, solamente 1.542 provienen de Cataluña, es decir, un 8,65 % del total, la mitad en porcentaje, según población, de lo que correspondería sin la tarea o la labor que desempeña sin duda el Síndic de Greuges. Otro motivo para reiterar lo absurdo e incomprensible, a nuestro entender, del hecho de la inexistencia de convenios entre instituciones que articulen y eviten duplicidades y solapamientos, como dije anteriormente. Insistiendo en el análisis de estas 18.000 quejas aproximadamente, casi la mitad de ellas corresponden a quejas referidas a la Administración General del Estado. Es un dato sorprendente si tenemos en cuenta que los pilares del Estado del bienestar son competencias de ámbito autonómico, a excepción de las pensiones, y que por tanto la sanidad, la enseñanza, los servicios sociales y la aplicación de la dependencia, por poner unos ejemplos, recaen en la Administración autonómica. Es decir, dicho de otra forma, la Administración General del Estado acumula el 50 % de las quejas recibidas aun cuando no tiene a su cargo competencias tan esenciales como las que hemos referido. Más sorprendente e injustificable todavía resulta cuando se conocen los datos de ajuste presupuestario realizado en los años de recesión. La Administración General del Estado se ha adelgazado en un 8 % —se

ha contraído en este porcentaje— y al mismo tiempo ha obligado a las comunidades autónomas a adelgazarse en un 20 %, aun cuando estas dispensan los servicios públicos esenciales a excepción de las pensiones, como dije anteriormente. Debemos felicitar, en el capítulo del presupuesto de la institución, a la defensora y a su equipo por el ejercicio de contención y reducción del gasto, especialmente observando su evolución de 2010 a 2014. Se establecen 16 millones de euros en 2009 y consigue situarse en 2015, seis años después, en 14 millones de euros. Se consigue una reducción del 12,63 %, digno de mención, y creemos que es de justicia destacarlo, cuando además las principales partidas corresponden lógicamente a gastos de personal y los derivados de Seguridad Social y prestaciones del capítulo 1, siempre mucho más difíciles de gestionar y de reducir.

En cuanto a productos financieros, compartimos la intención de las medidas presentadas por la defensora del pueblo y esperamos que el Gobierno las desarrolle pronto, como la medida presentada el 12 de marzo al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Gobierno. Se repite la recomendación de establecer una gama de colores, como señalaba hace un momento la defensora, que señale el riesgo de las inversiones. Aun compartiendo este criterio, no consideramos que sea suficiente medida o que ampare de manera suficiente los derechos de los ciudadanos. En cuanto al tema preferentes, se constata el descenso notable y evidente de quejas ante la defensora del pueblo. No obstante, echamos en falta la subsanación de dichos casos, ya que no podemos observar resolución favorable. La recomendación —cito literalmente— fue rechazada, por lo que se finalizaron las actuaciones con dicho organismo y otras. Es una cita textual del informe que nos han presentado.

En retrasos en procesos judiciales compartimos el contenido de su nota en cuanto a que una justicia tardía supone una mala justicia y con este problema se está socavando uno de los pilares de nuestro Estado de derecho. En el informe de 2014 se abordaba esta cuestión, haciendo referencia a que habían solicitado información al Consejo General del Poder Judicial. ¿Han recibido algún tipo de información por parte del consejo general? A criterio del consejo general, ¿cuál es el principal motivo de estos retrasos?

Por lo que se refiere a viviendas y desahucios, valoramos positivamente las recomendaciones que tienen por objeto paliar los desahucios. Por medio del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de deudores hipotecarios frente al desahucio, se aprobó la suspensión inmediata y por un plazo de dos años para las familias cuya situación era de especial riesgo de exclusión. ¿Considera la defensora del pueblo que se está aplicando este real decreto-ley en su versión más amplia o se buscan pretextos para no aplicarlo? A nuestro entender sería recomendable que se intercediera para la prórroga y el pleno cumplimiento de este real decreto-ley.

En cuanto a violencia de género y casos de violencia y maltrato infantil y a personas mayores, las cifras son dramáticas. Nuestro grupo parlamentario tiene especial preocupación por esta problemática y creemos que hay que instar al Gobierno de forma mucho más contundente a la hora de afrontar este auténtico drama. Es una prioridad urgente que debemos afrontar. Por

lo que se refiere a la trata de seres humanos, esta es una lacra social y hay que proteger a las víctimas y perseguir a las mafias que hacen negocios con ellas. Compartimos todo lo establecido en el informe y valoramos positivamente los avances —en este punto sí— conseguidos en esta materia. No podemos dejar de ser críticos en un aspecto puntual, el reglamento de extranjería. Se reciben quejas a través de asociaciones de defensa de las víctimas de trata respecto a las dificultades a la hora de la identificación de presuntas víctimas de trata de seres humanos. ¿Qué recomendaciones haríamos al respecto?

Seguridad y justicia, demoras judiciales y problemas de colapso en los registros. La justicia, cuando tarda tanto, deja de ser justicia. Necesitamos medidas que agilicen la justicia. Respecto a la reforma que hizo el Gobierno de la justicia gratuita debemos aprovechar esta comparecencia para destacar que sigue imposibilitando el acceso a la justicia a muchos ciudadanos y debemos repetirlo por enésima vez.

Concluyo con tres sugerencias o apuntes finales. Primera, un especial seguimiento a la violencia en el deporte. Segunda, un mayor seguimiento a la violencia de género y a la prostitución y trata de blancas. Tercera y última, el cumplimiento de la Administración en el pago de sus obligaciones.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señor Bagué, por su intervención y por ajustarse al tiempo, cosa que, por ahora, todo el mundo lo está haciendo bien.

Ahora tiene la palabra, en nombre del Grupo Parlamentario Podemos, la senadora Mora Grande.

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

Muchísimas gracias a la señora defensora por acudir en persona a presentarnos el informe. Por parte de nuestro grupo parlamentario la institución merece todo nuestro reconocimiento, entendemos que es una institución que pone encima de la mesa las vulneraciones de los derechos humanos que cometen las administraciones en nuestro país, lo cual es muy importante y tiene que ver con nuestra calidad democrática. Hay muchos ciudadanos que ponen su confianza en la defensoría y, además, es muy importante para muchos colectivos sociales que trabajan a pie de calle y que pasan a la defensoría sus denuncias sobre vulneraciones de derechos humanos y ven en esta vía una forma de canalizar dichas denuncias y que sean investigadas. Por tanto, nuestro grupo parlamentario entiende que es una institución que hay que potenciar y respaldar su trabajo. En una comparecencia como esta, con un informe tan amplio donde se tratan tantísimos temas, nos encantaría poder disponer de más tiempo y poder contar más veces, si es posible, con su presencia para realizar comparecencias temáticas, para poder profundizar en todos los temas que aborda el informe y en su trabajo porque, más allá de lo que se recoge en el informe anual, sabemos que se tratan otros temas, lo que es de gran interés. Nosotros estaremos encantados de que sea así e intentaremos solicitarlo.

En primer lugar, queremos valorar muy positivamente el grado de transparencia del portal, que consideramos que es muy elevado y que es un ejemplo para muchísimas administraciones. Queremos felicitarle por el esfuerzo realizado por toda la oficina y los trabajadores por cuanto debe ser bastante complejo un nivel de transparencia y de puesta al día tan elevado. Quizá, si nos permite, quisiéramos hacerle una sugerencia —teniendo en cuenta que han disminuido un poco las quejas en este año— en el sentido de que podría ser interesante un estudio sobre el grado de satisfacción y conocimiento de la ciudadanía de la defensoría para así mejorar el acercamiento y la accesibilidad de la ciudadanía a la defensoría del pueblo.

Aunque parece que ha disminuido el número de quejas, quizá porque, como ha comentado, ha mejorado un poco la situación de crisis, o al menos la situación de crisis más dramática en el año 2015, la realidad es que el paro de larga duración sigue siendo muy elevado —está en torno al 36 %—, el riesgo de pobreza ha aumentado en estos años de crisis y está ya en el 22 %, según datos del INE, y hay muchísimas familias —aproximadamente el 10 % de los hogares— que tienen retraso en el pago de todo lo que tiene que ver con su vivienda y continúan sufriendo cortes de luz y de agua, habiendo 770.000 hogares que no tienen ningún sueldo o pensión. En este sentido pensamos que es fundamental incidir en el trabajo respecto de la pobreza energética. Sabemos, como nos ha comentado, que han trabajado con las entidades locales en este sentido pero, si nos lo permite, entendemos que por la gravedad de la situación sería interesante ahondar en este trabajo.

Nos preocupa también mucho la situación de pobreza infantil, que en estos últimos años ha aumentado de forma considerable. Según los datos del Comité Español de Unicef, el 30 % de los menores está en riesgo de pobreza en España y hasta el 35 % en situación de exclusión social. Nos preocupa que en algunas comunidades autónomas no se disponga de libros gratuitos, que no exista una garantía en la alimentación de menores de edad, ya sea en comedores o en cualquier otro sistema para garantizar la alimentación de estos menores en edad escolar, y también que haya escasez o disminución de las becas escolares. Nos encantaría que se pudiera incidir también en esta problemática y, si nos permite la sugerencia, nos parecería muy interesante que se pudiera realizar por parte de la institución una valoración del impacto que la crisis ha tenido sobre la pobreza infantil. Consideramos que las reflexiones y valoraciones por parte de la defensoría tienen bastante rigor y una categoría moral bastante elevada que posteriormente utilizaremos de cara al trabajo parlamentario.

En cuanto a la situación de los refugiados, nos parece muy importante la labor realizada por la defensoría en cuanto al posicionamiento. Es cierto que, aparte de recomendaciones, hay un trabajo constante en esta materia, sobre todo en la frontera sur, como también lo es que han tenido distintos posicionamientos respecto de toda la problemática de refugiados en Europa. Nos ha hablado del acuerdo de Unión Europea-Turquía, y la realidad es que, aunque en el papel del acuerdo las devoluciones se tienen que realizar tras análisis individualizados de los casos, no está siendo así; la realidad es que se están produciendo devoluciones colectivas porque Grecia, según informan las ONG que trabajan a pie de calle, no está capacitada para realizar los análisis individualizados en tres días, que es lo que recoge el acuerdo. También estamos viendo

vulneración del principio de no devolución por parte de Turquía, ya que se están devolviendo personas a Siria y a otras zonas de conflicto. En cuanto a todo su trabajo realizado con respecto a la frontera sur, nos parece muy importante y queremos felicitarle por ello. Nos parecen muy importantes las numerosas recomendaciones realizadas en materia de CIE, todas las visitas de fiscalización; en materia de CETI; en materia de menores no acompañados; oficinas de asilo; la utilización de líneas fronterizas por parte de la Administración General del Estado para la aplicación de la legislación española en los puestos fronterizos; tramitación de procedimientos de asilo; también tiene varias recomendaciones sobre flexibilización de reagrupación familiar o libertad de circulación en Ceuta y Melilla para los solicitantes de asilo; así como sobre las reformas de la Ley de Extranjería, la disposición adicional décima, cuando amplía los procedimientos al procedimiento de rechazo en frontera en las vallas de Ceuta y Melilla.

Nos parecen muy interesantes todas las recomendaciones, en cuanto que iban en la línea de resoluciones judiciales y de las recomendaciones que están haciendo organizaciones internacionales. Nos preocupa, y quisiéramos pedirle su valoración, que muchas de estas recomendaciones son rechazadas por la Administración. Recomendaciones que van en la línea de exigir el cumplimiento por parte de la Administración de la normativa internacional de derechos humanos. Nos gustaría escuchar su opinión, si tienen un balance sobre la aplicación de la entrada en vigor de esta disposición adicional décima, la del rechazo en frontera en las vallas de Ceuta y Melilla; sobre la puesta en marcha de las oficinas de asilo, que también introducía esta disposición adicional por cuanto sabemos que a día de hoy ni un solo subsahariano ha podido tener acceso a estas oficinas de asilo; y sobre la falta de instrucciones de la Guardia Civil en cuanto a la aplicación de normativa internacional de derechos humanos en fronteras. Recomendaciones que usted ha instado al Gobierno y que son rechazadas; si nos puede hacer una valoración de la puesta en funcionamiento de esta disposición.

En cuanto a otro bloque de trabajo, como es el de la población reclusa, quizá en este tema sí vemos una mayor falta de información en el informe. Nos llama la atención que solamente haya habido un control a diez centros penitenciarios, cuando hay 161. Y las quejas, aunque han aumentado, son bastante parecidas a las que tienen otras defensorías autonómicas cuando casi todas las competencias las tiene la defensoría estatal.

El señor **PRESIDENTE**: Vaya acabando, por favor.

La señora **MORA GRANDE**: Voy acabando.

Echamos en falta en toda la parte que se refiere a la institución penitenciaria, las quejas sobre sanidad penitenciaria. No hay ninguna referencia respecto a la problemática en dispensación de medicamentos de la hepatitis; tampoco vemos la problemática del vencimiento de los convenios de colaboración en materia sanitaria por parte de la Administración General del Estado, con un impago bastante grande a algunas comunidades autónomas; o el incumplimiento de la Ley de autonomía del paciente para las personas presas. Para acabar, quería comentarle que ha hecho la valoración, que nos parece importante, de que la Ley de Segunda Oportunidad ha recogido algunas de sus recomendaciones. Sin embargo, querríamos transmitirle que a

nosotros no nos parece una verdadera Ley de Segunda Oportunidad en cuanto que introduce elementos demasiado restrictivos para familias sobreendeudadas, obliga además a cubrir con avales los planes de pago, la deuda sigue viva durante cinco años y la consecuencia es que muchas personas siguen en la economía sumergida precisamente porque las deudas siguen vivas. La PAH no la ha valorado positivamente; nosotros tampoco. Querríamos también escuchar si realmente le parece un avance o simplemente un maquillaje, independientemente de que se hayan aceptado algunas de sus recomendaciones.

Por último, deseo agradecer la labor de su institución, que por nuestra parte tiene todo el respaldo y valoración positiva.

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

Ahora tiene la palabra, en nombre del Grupo Parlamentario Socialista, la diputada María Dolores Galovart.

La señora **GALOVART CARRERA**: Buenos días, señora defensora, y señores adjuntos. Bienvenidos a esta casa, que es su casa, el Congreso de los Diputados y, claro está, de las diputadas.

Es evidente que los socialistas somos acérrimos partidarios del Ombudsman. Por ello, mis palabras han de ser interpretadas pro institución, a favor de su mejora, a favor de su funcionamiento y a favor del empoderamiento de la figura del Defensor. Antes de entrar en el informe 2015, en nombre del Grupo Socialista —al que tengo el honor en estos momentos de representar— felicito a la defensora y a los adjuntos. Nuestros parabienes no son protocolarios porque se basan en las siguientes razones. La primera de ellas es que la defensoría no se ha resignado ante las excusas o reticencias de las administraciones cuando fueron requeridas para ello. Ha sido pertinaz, ha perseguido sus actuaciones una y otra vez. Por otra parte, la gestión de la defensora ha sido transparente. Gracias a ella sabemos cómo se gasta el presupuesto, cómo se trabaja y cuán rápido se contestan y se resuelven las quejas y muchas cosas más. Además, la defensoría ha introducido nuevas tecnologías informáticas y ha creado una nueva página web, lo que indudablemente va a repercutir en una mejor relación entre esta institución y los ciudadanos. Otra de las razones de nuestra felicitación es que la institución ha supervisado algunos de los centros de privación de libertad de nuestro país, en virtud de las competencias que le atribuye el mecanismo nacional de prevención de la tortura. También es obligado señalar que el Ombudsman se sigue preocupando y lucha con denuedo a favor de la defensa de los derechos de las personas con necesidades de protección internacional. Aviso que no me voy a extender en este tema porque entiendo que va a existir una comparecencia de la defensora en el momento que presente su informe sobre asilo.

Quiero decir, siguiendo con la enumeración, que la defensoría argumenta sus recomendaciones y sugerencias y que lo hace con calidad y rigor, cualidades imprescindibles para incidir ante las administraciones. Asimismo, quiero decir que el Ombudsman ha incrementado —aunque sea un poco, 33— sus actuaciones de oficio y que sigue manteniendo estrechas

relaciones con el tercer sector, que son sus colaboradores, y que le ayuda a tomar el pulso de la realidad social del país. Como última razón de nuestra felicitación he de significar que la institución ha resuelto muchos e importantes problemas de los ciudadanos y de las ciudadanas y que a través de su informe nos señala cuáles han sido los asuntos que más han preocupado a los españoles en este año. También nos congratulamos por todas las recomendaciones que han realizado, fundamentalmente la Ley de Segunda Oportunidad, la Ley de Protección a la Infancia, la de los Productos Financieros de Riesgo, los Estatutos de la Víctima y también nos satisfacen sus informes monográficos sobre urgencias hospitalarias y sobre la situación de los menores en los procedimientos judiciales.

Defensora, una vez destacadas las fortalezas del informe, es necesario que señale sus debilidades. Como es bien sabido, la memoria anual debe ser una radiografía lo más precisa posible sobre cuál es la situación de nuestro país; una radiografía del ejercicio de los derechos constitucionales del ciudadano ante las administraciones públicas. Por eso, entendemos que el dato fundamental que debería contener todo informe es el de la calidad y eficacia de la protección de esos derechos y, en consecuencia, que se debería prestar más atención a los aspectos sustantivos y cualitativos que a los simplemente cuantitativos y descriptivos, porque no debemos olvidar que esos datos numéricos y descriptivos son solo datos indicativos, nada más.

El informe que nos ocupa aporta exhaustivos datos cuantitativos de las quejas y los compara con los datos del año anterior y así indica que en el año 2015 el número de quejas ha disminuido de forma importante —no ligera, señora defensora— con respecto a 2014, porque son 5.497 quejas menos. Sin embargo, no establece las causas de tal disminución. No nos explica por qué en 2014 los ciudadanos presentaron muchas más quejas que en 2015. Afirmar que estamos saliendo de la crisis sin haber realizado ningún tipo de investigación exhaustiva y objetiva me parece que simplemente es una especulación. No quiero entrar en este tema y voy a continuar por un problema de falta de tiempo.

Pasando a otro tipo de cuestiones, el informe indica, organizándolo por apartados, cuáles han sido los temas que más han importado a los españoles. Sin embargo, señora valedora, sorprende a nuestro grupo que el tema violencia de género se encuentre ubicado en el área de la Administración de Justicia, pues entendemos que ese no es su lugar; sí lo sería un apartado propio que permita visibilizar la verdadera magnitud del problema y que sería consecuencia de la decisión de la defensoría de dar un nuevo impulso a la lucha contra la violencia de género. En ese orden de cosas, nos ha llamado la atención las escasas quejas habidas en relación con malas prácticas o con desprotección de las víctimas de violencia de género y de sus hijos, sobre todo teniendo en cuenta que de 2011 a 2016 ha habido una eliminación o merma de las actuaciones de prevención y atención a las víctimas debido a la reducción en un 17 % de lo presupuestado. Defensora, han asesinado ni más ni menos que a sesenta mujeres por violencia de género, y este año, a 23 de marzo, van ni más ni menos que diez asesinatos. Es preciso un pacto de Estado sobre la violencia de género. Defensora, súmese a él, la necesitamos; necesitamos su mirada de mujer. Por lo que respecta al tema de los menores, valoramos oportuna la creación de un área específica de la defensa de los derechos de los menores y como consecuencia de ello

la elaboración de un informe sobre su situación, donde lógicamente se incluya el gran problema de la pobreza infantil.

Por los graves problemas de funcionamiento que tiene la Administración de Justicia y por mi condición de magistrada —ahora en servicios especiales—, también porque las dilaciones en la justicia son uno de los temas que más ha preocupado a los españoles el año pasado, me voy a extender un poco en el tema de la justicia y en concreto en el informe Dilaciones indebidas. Señoras y señores, es cierto el tópico de que una justicia lenta no es justicia y que además conculca el derecho a la tutela judicial efectiva. Señala el informe que las quejas en 2015 continúan reflejando la situación generalizada de retraso, pues se mantiene en niveles constantes y parecidos a los de 2013 y 2014: 166, 172, 176. Frente a esa evidente afirmación, el informe concluye que no se ha encontrado solución a ello. Nosotros y nosotras, con toda cordialidad, discrepamos de esta conclusión, y lo hacemos porque entendemos que las dilaciones en la justicia sí tienen solución, y que su causa es por lo general la escasez de personal y medios materiales. Si se hubiesen procurado, no le quepa la menor duda de que habríamos tenido una justicia moderna y eficaz, y habría desaparecido en todo o en parte el apartado del informe Dilaciones indebidas.

La falta de tiempo me impide seguir avanzando en el análisis del resto de las áreas del informe, pero no quiero pasar a la siguiente cuestión sin recordar que la defensoría no es solo una oficina de recepción de quejas concretas...

El señor **PRESIDENTE**: Perdona, vaya sintetizando porque le queda un minuto.

La señora **GALOVART CARRERA**: ... pues debe y puede aspirar a más. Por ello, entendemos conveniente que sigan incrementando actuaciones de oficio. En esta senda del propio impulso, invitamos a la institución a realizar una actuación estratégica para evaluar la calidad y el estado de los servicios públicos. Le recomiendo humildemente que se podría empezar por la situación de los juzgados de la Plaza de Castilla. También le invitamos a que incremente las visitas de inspección a los centros de privación de libertad porque las 48 inspecciones realizadas al tiempo del informe —ahora 62— son insuficientes para la ingente cantidad de centros existentes en todo el territorio nacional.

Señora defensora, nos preocupa que en el año anterior en algunos casos sus investigaciones se hayan visto entorpecidas por la desidiosa, tardía, no suficiente o nula colaboración de las administraciones. También nos preocupa el cumplimiento eficaz de sus resoluciones, de las que afectan a la Administración, y asimismo, el poco seguimiento que se ha hecho sobre ese cumplimiento. Ante esta situación le solicitamos que se realice un seguimiento organizado y sistemático del cumplimiento de las resoluciones.

El señor **PRESIDENTE**: Vaya acabando, por favor.

La señora **GALOVART CARRERA**: Hemos hablado de la necesidad de utilizar las previsiones coercitivas. Con ello nos referimos no solo a la utilización de todas y cada una de

esas herramientas —salvo la vía del 502.2 del Código Penal— sino también a la creación de nuevos instrumentos legales, previas las modificaciones legales oportunas. A estos efectos, mi grupo va a solicitar que se cree en esta Comisión una subcomisión para el estudio de las mismas. En otro orden de cosas, como le decía, le exhortamos a que realice un seguimiento sistemático y organizado del cumplimiento de sus resoluciones.

Señora defensora, el breve resumen que hemos efectuado sobre el balance de su gestión en 2015 es el siguiente —voy muy rápido—. En primer lugar, existen en el mismo fortalezas...

El señor **PRESIDENTE**: Vaya muy rápida, por favor, porque se ha pasado ya dos minutos del tiempo.

La señora **GALOVART CARRERA**: Un minuto. Me falta muy poco. Es un minuto.

Señora defensora, el balance de su gestión, para nosotros, es el siguiente. En primer lugar, existen en la misma fortalezas que nos satisfacen y debilidades que criticamos constructivamente, como lo demuestran las propuestas que hemos realizado a lo largo de esta intervención. En segundo lugar, hemos echado en falta actuaciones y resoluciones sobre muchas cuestiones, sobre todo las referidas al Ministerio del Interior, que causaron mucho sufrimiento a muchas personas en este país; asimismo, echamos de menos valoraciones críticas sobre leyes muy contestadas por la ciudadanía y por mayoritarios colectivos sociales y profesionales. En fin, glosamos lo dicho. Para el cumplimiento de sus funciones consideramos imprescindible que la defensoría, apoyándose en la opinión pública, no olvide la autonomía, la independencia y la eficacia. Independencia y autonomía para que alce su voz en defensa de los ciudadanos y de las ciudadanas, a pesar de todo, aunque no agrade y aunque moleste al poder establecido. Eficacia para lograr que las administraciones colaboren con la defensoría en sus investigaciones y para que cumplan con sus resoluciones. Terminó. Como eje vertebrador de muchas de las cuestiones que he suscitado, señora defensora, le invitamos a que no espere a que la realidad social entre por su puerta sino que siga saliendo cada vez más a buscarla.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Galovart. No es una cuestión de imponer. Si fuera otra hora, quizá tendríamos más flexibilidad pero, estando como estamos, teniendo el Pleno por la tarde y teniendo que intervenir todavía la defensora, es algo que creo que todos debemos comprender.

En último lugar, tiene la palabra, en nombre del Grupo Popular, la senadora Asunción Sánchez.

La señora **SÁNCHEZ ZAPLANA**: Muchas gracias, señor presidente.

Defensora, adjuntos, miembros de la Mesa, señorías, en aras de esa limitación del tiempo —soy la última interviniente—, voy a intentar ser lo más breve posible. Sirvan mis primeras palabras para sumarme a todas las felicitaciones, señora defensora, que se han expresado en

esta sala por los portavoces de los diferentes grupos políticos. Enhorabuena, señora Becerril, a usted y a su equipo por la presentación de un informe a nuestro parecer completo y detallado. Permítame simplemente unos breves comentarios y reflexiones. Es destacable el esfuerzo que se ha hecho para mejorar sobre todo las relaciones con lo que es el objeto de su trabajo: la ciudadanía. Es evidente la eficacia conseguida al agilizar y acortar los tiempos de respuesta gracias al uso de las tecnologías informáticas. La página web, como ya se ha dicho en esta sala, proporciona, sin duda, una forma directa y sencilla de comunicación y también nos ha facilitado el trabajo a los miembros de esta Comisión. A nuestro modo de ver, la institución se ha esforzado en trabajar para mejorar la transparencia y el acceso a la información y en dar siempre una adecuada rendición de cuentas a esta Comisión, prueba de ello es la presentación de un informe intermedio que, si no me equivoco, fue en junio de 2015; también por seguir trabajando con austeridad y con un presupuesto ajustado y justificado, y asimismo mejorar la accesibilidad a la ciudadanía, administraciones públicas, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro. Sin duda, es un informe amplio —674 páginas— y detallado, pero con un índice y anexos que nos ha facilitado a todos su lectura. Como se ha dicho ya en varias ocasiones, los datos estadísticos —lo ha destacado la propia defensora— muestran que ha habido un número menor de quejas y de actuaciones de oficio y de solicitudes de recurso entre 2014 y 2015 y, asimismo, ha habido un número menor de llamadas telefónicas y de atención presencial. Sin ánimo de polemizar ni de especular, puede ser debido quizá, como recoge el informe en otras páginas, a que se han superado severos episodios recesivos transcurridos entre 2009 y 2014, y 2015 ha supuesto una mejoría en las carencias y necesidades de los ciudadanos, aunque evidentemente todavía hay huellas visibles. Eso nos lleva a que todos nos tengamos que seguir esforzando por mejorar la situación. Aun así, más de 99.000 usuarios en el portal web o más de 50.000 ciudadanos en la tramitación de escritos atendidos dan una idea del trabajo importante de la Oficina del Defensor. Otro dato que habla del buen hacer es la mejora de los tiempos de respuesta, en la que no incidiré porque ya se ha hablado de ello en varias ocasiones.

Dado el interés de la Oficina del Defensor del Pueblo en las actuaciones de las áreas de carácter social y asistencial, me gustaría insistir en algunas cuestiones que la defensora ya ha tratado en su informe, dejaré las que ya se han tratado profusamente en esta sala y hablaré de dos cuestiones: los menores y las personas con discapacidad. Los menores, que han sido una de las ocupaciones y preocupaciones del Defensor del Pueblo y uno de los ejes centrales de actuación sin duda del Gobierno de España. Del informe del Defensor sobre la escucha del menor víctima y testigo se han aceptado numerosas recomendaciones y ello se ha visto reflejado en el posterior desarrollo legislativo. El Estatuto de la víctima del delito, como ya se ha dicho, Ley 4/2005, de 7 de abril, recoge en un solo texto legislativo un catálogo de derechos y traspone las directrices de la Unión Europea en esta materia. El Estatuto de la víctima del delito refuerza los derechos y las garantías procesales de todas las víctimas, es una ley que ofrece a las víctimas y a sus familiares una respuesta lo más amplia posible, no solo jurídica sino también social. Hay una novedad que me gustaría destacar, que es que se visibiliza como víctimas a los menores que se encuentran en algo que nos preocupa a todos, en un entorno de violencia de género. Ellos tienen, a partir de este estatuto, derecho a las mismas medidas de asistencia y protección

que las víctimas de estos delitos. Además, se refuerza la protección de los hijos de las mujeres víctimas en el marco de la orden de protección, y el juez debe pronunciarse en todo caso, incluso de oficio, sobre la pertinencia de la adopción de medidas civiles, régimen de guardia y custodia, visitas, comunicación y estancia. Con la aprobación de esta norma se garantizan los derechos de escucha del menor como víctima o testigo.

Otro de los aspectos que creo que nos ha ocupado y preocupado a todos los que hemos estado en administraciones públicas y hemos trabajado en ellas y se recoge en el informe es la pobreza y la alimentación infantil. En 2015, el Consejo Territorial de Servicios Sociales acordó el reparto de 32 millones de euros con las comunidades autónomas —16 fueron en 2014 y 48 van a ser en 2016—, cantidad que se destinará a ayudar a familias en situación de exclusión social y con hijos a su cargo. Los proyectos que se han ido desarrollando en municipios en colaboración con las comunidades autónomas no se han destinado solo a cubrir las necesidades básicas de alimentación, higiene o ropa, sino que también se han puesto en marcha muchos programas orientados a favorecer la conciliación y el apoyo familiar.

Yo creo que los últimos años nos han enseñado a todos algo importante y que a veces la ciudadanía echa en falta, y es trabajar en equipo. Es indiscutible el papel que ha jugado aquí la Oficina del Defensor del Pueblo por su preocupación constante por los menores, sobre todo por los que se encuentran en situaciones de especial dificultad. Asimismo, el Estado, como financiador en este caso, y las comunidades autónomas y entidades locales han hecho un esfuerzo —yo lo destaco aquí porque lo he vivido— de coordinación y de atención, centrándose en los momentos o periodos más conflictivos, por ejemplo en los meses de vacaciones y en los periodos no lectivos.

Hay que destacar también algo importante y que se ha recomendado en varias ocasiones por la Oficina del Defensor del Pueblo, que ha sido la aprobación por las Cortes Generales de la reforma de la legislación de protección a la infancia y adolescencia, con lo que España se convirtió en el primer país en incorporar la defensa del interés superior del menor como principio interpretativo, derecho sustantivo y norma de procedimiento. La reforma, como saben bien, se ha instrumentado a través de una ley orgánica, la Ley 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, y una ley ordinaria, la Ley 26/ 2015, de 28 de julio. Se han modificado veinte leyes y tiene por objetivo garantizar la especial protección de los menores en todo el Estado, hecho que se extenderá a todos los anteproyectos de ley y proyectos de reglamento porque a partir de ahora deben incorporar y evaluar el impacto que tienen en la infancia y en la adolescencia antes de ser aprobados. Quiero de nuevo destacar algo que ya he dicho en varias ocasiones y es que estas modificaciones legislativas se han aprobado por consenso. Partieron de un proyecto elaborado por el Ejecutivo anterior, en el que se modificaban cuatro leyes diversas, con una constante interlocución con diversos ministerios, comunidades autónomas, ONG y expertos académicos.

Los derechos de las personas con discapacidad —voy terminando— es otra de las ocupaciones y preocupaciones de la Oficina del Defensor. Se ha aceptado la recomendación que

se hizo para dotar de igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, en este caso en el sistema educativo. En materia de formación, se ha trabajado para algo que piden realmente los colectivos, y es que más del 80 % de los niños y jóvenes con discapacidad estudien en centros normalizados con los apoyos que sean necesarios y que se sigan incrementando los fondos destinados a estudiantes con necesidades específicas. Sé que hay muchos más temas en materia de discapacidad que preocupan, pero para no extenderme, por el Pleno que tienen a continuación, voy a obviar algunos de ellos.

No quiero acabar mi intervención sin reconocer el esfuerzo realizado en materia de recomendaciones sobre aspectos tan relevantes como los derechos fundamentales de las personas solicitantes de asilo y protección internacional —esperamos, como ha dicho la defensora, la presentación del informe relativo a la situación de los refugiados y a las peticiones de asilo— o el mecanismo nacional de prevención de la tortura, que será objeto de su informe específico, el cual estudiaremos también en Comisión.

Gracias, señora Becerril. Gracias, señora defensora, por su explicación, por su esfuerzo y el de su equipo y enhorabuena por el trabajo que han realizado.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Sánchez, y gracias a todos los portavoces por haberse circunscrito al tiempo establecido. Es una hora un poco mala, pero la señora defensora tiene todo el derecho del mundo a utilizar el tiempo que estime oportuno. La circunstancia es que en el Congreso hay un Pleno a las cuatro, en el Senado no. En cualquier caso, tiene la palabra la defensora, que cerrará la sesión de hoy con su intervención.

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

Agradezco a sus señorías los comentarios, las sugerencias y las críticas, y naturalmente también que hayan subrayado aspectos positivos de la acción de la institución a lo largo de 2015, pero sobre todo les agradezco la atención que han prestado, la cual espero que puedan seguir prestando en el futuro.

El número de mis comparecencias en representación de la institución a lo largo del año 2015 han sido cinco: dos en los Plenos de las cámaras —Senado y Congreso— y tres en esta Comisión, además del informe general preceptivo. Dos más una en junio para hacer un informe parcial del año y otra en septiembre. Recordarán algunas de sus señorías que la institución insistió mucho ante las personas que componían la Mesa anterior para que se nos facilitara venir en el mes de septiembre, cuando ya se sabía que se iba a producir la disolución de las Cámaras, porque queríamos darles los últimos datos y contarles las últimas actuaciones realizadas entre junio y septiembre. Así fue. Por tanto, las daciones de cuentas fueron cinco y estoy decidida —por supuesto, lo que sus señorías sugieran— a seguir compareciendo durante 2016 cuantas más veces mejor, pues es mejor para la institución dar cuenta de las actuaciones, de los requerimientos de los ciudadanos, de la respuesta de las administraciones, de nuestras debilidades y también de nuestros aciertos y que lo valoren ustedes.

Voy a procurar hacer un repaso rápido de algunas de las observaciones hechas por sus señorías. El número de quejas de este año se debe fundamentalmente a que en años anteriores hubo un aumento extraordinario por un motivo y luego ha habido una disminución, pero lo importante, desde mi punto de vista, es señalar el aumento en los ejercicios anteriores. ¿Por qué aumentaron extraordinariamente? Por una razón que ustedes conocen muy bien y es que hubo una movilización muy grande de funcionarios que presentaron quejas y recursos por la supresión de una paga extra. Eso dio pie a decenas de miles de actuaciones por unas vías y por otras y alguna de sus señorías que estuvo en comparecencias anteriores lo recuerda. Aquella movilización y aquellas quejas fueron muy importantes, se produjeron de forma colectiva o individual por este motivo y ya no han tenido lugar, puesto que se ha empezado a pagar esa paga extra, a lo largo del año 2015. Ese es uno de los motivos. Puede haber otro, pero ese para nosotros está claro viendo los datos y de dónde proceden los de años anteriores.

En cuanto a las recomendaciones pendientes, la senadora Castilla lo comentaba, ha habido recomendaciones formuladas en el mes de octubre, noviembre y diciembre y es lógico que tarden tres o cuatro meses. Si tenemos ocasión de volver a exponer ante sus señorías ese estado, seguramente se reducirán enormemente como es razonable y lógico, pero es que, claro, este informe se ha cerrado a 31 diciembre, han pasado unos meses y lo lógico es que se responda a todas, no digo que positivamente, pero que se responda a todas. Pero es que si no se responde, también esto se lo comento a varias personas que han intervenido, nuestra insistencia es inagotable, no nos cansamos y no nos fatigamos por reclamar una contestación. Es más, hacemos tres requerimientos formales y oficiales, damos cuenta en la página web y en los escritos, y yo misma de mi puño y letra le pido al ministro, a la consejera o al alcalde que tenga a bien responder porque es del máximo interés y los firmo uno por uno. No hay firma electrónica, firmo yo uno por uno esos requerimientos. Debo decir que las administraciones sí responden y, si no responden, aquí están. Hemos visto que no había respuesta por parte de veintinueve ayuntamientos que, sobre el total, no es un número llamativo, que son muy pocas las comunidades autónomas que no han respondido y que de la Administración General del Estado a día de hoy han respondido todos porque saben además que, si no lo hacen, salen aquí. La Administración autonómica tiene seis —me gustaría que tuviera cero, pero no es gravísimo— y la Administración local tiene veintinueve. Además, en ese mapa que aparece a continuación se localizan, como hemos visto, quiénes son, dónde están, qué consejerías o qué subsecretarías no han respondido y cuántos días. La labor de insistencia es, como decía, infatigable.

Algunas de sus señorías comentaban, y la senadora Castilla lo decía, que hay muchas personas que tienen dificultades para estos usos de medios informáticos o telemáticos en sus relaciones con la Administración y desde luego es así. Le apuntaré a la señora senadora uno más y es, por ejemplo, la Agencia Tributaria. Son muchas las personas que tienen gran dificultad para relacionarse con la Agencia Tributaria por esta vía nada más. Por eso nosotros decimos en nuestras recomendaciones que está muy bien que las administraciones utilicen esos sistemas, pero que no dejen los demás porque los ciudadanos no tienen la obligación de cambiar su sistema de comunicación en pocos años. Hay que tener en cuenta las distintas edades y conocimientos. La mayoría de los ciudadanos que tienen relación con las administraciones no

estudiaron Informática en el bachillerato, no están en la obligación de saber utilizar estos medios informáticos y merecen todo nuestro respeto. Aprovecho para decir a varias de las personas que han intervenido que no solo decimos que no se deben excluir los otros sistemas habituales de relación, sino que además se utilice un lenguaje comprensible. En nuestras comunicaciones y actuaciones la utilización del lenguaje es fundamental y hemos procurado usar un lenguaje comprensible para el ciudadano que tiene una queja, pero que no tiene que ser un especialista ni en redacción ni en determinadas materias o disciplinas. Nosotros evitamos —y les exigimos a las demás administraciones que eviten— lo que los franceses llaman el lenguaje de madera. No me voy a extender en esto, aunque es un asunto muy interesante, porque no es objeto de esta comparecencia. Es ese lenguaje que da igual lo que diga, porque es imposible que sea traducido o comprendido, y de ahí viene su denominación. Son muchas las administraciones que utilizan ese lenguaje, pero no en el Defensor del Pueblo, porque estamos muy pendientes —yo personalmente lo estoy— del lenguaje que utilizamos.

Podemos afirmar que las respuestas positivas y la aceptación de sugerencias o recomendaciones de las administraciones han estado en el año 2015 en torno al 75 %. Nos gustaría que eso aumentara y por eso luchamos, trabajamos y seguimos insistiendo. Es muy importante cómo formulamos las resoluciones o recomendaciones, de manera que hagamos posible que la Administración nos diga que sí. Por eso lleva tiempo estudiar las quejas. No es solamente tramitar un papel, sino que hay un análisis detrás para fomentar o hacer viable la resolución.

Comentaba alguna de sus señorías —la señora senadora y también otras personas que han intervenido— los problemas relacionados con la violencia de género. Es mucha la preocupación que tienen sus señorías y nosotros por estos hechos que son gravísimos. Los asuntos que inciden en este concepto de violencia de género en nuestros documentos y en nuestro informe están comprendidos dentro del epígrafe que se llama «Igualdad de trato». Hay 108 quejas más 11 actuaciones de oficio, lo que da un total de 119 actuaciones. No las hemos metido dentro de otra área, sino que están en «Igualdad de trato» y tenemos dentro del área a varias personas muy pendientes y muy especializadas en esta materia.

Las relaciones con los defensores autonómicos, y concretamente con el Diputado del Común y con el Síndic de Greuges, al que se han referido varias de sus señorías, son muy frecuentes. A menudo tenemos cambio de impresiones, cambio de documentos y seguimiento de los asuntos. Cuando algún defensor no tiene competencia para actuar sobre una determinada materia nos lo traslada vía informática al correo electrónico, actuamos inmediatamente y se le da salida. Tenemos una comunicación establecida que funciona suficientemente bien y no suele haber duplicidades ni demoras. Luego hay una cosa que seguro que sus señorías entienden. Yo cojo el teléfono y hablo con frecuencia. La semana pasada tuve una breve reunión con el Diputado del Común concretamente, porque se va a celebrar en Canarias la reunión anual de defensores iberoamericanos. Hemos cambiado impresiones y nosotros vamos a asistir al Diputado del Común en su quehacer para preparar esa reunión. No suele haber problemas.

El presidente de la Comisión y portavoz, el señor Agirretxea, manifestaba preocupación por la política penitenciaria y por la situación en algunos lugares de la población reclusa. Como ha visto su señoría, recibimos cartas de personas desde los centros de privación de libertad o de sus familias con distintas reclamaciones o comentarios. Nosotros hemos visitado los centros de privación de libertad en sesenta y dos ocasiones, pero debo decir que estas visitas no son de unas horas; somos conscientes de que no se trata de ir y estar tres horas, sino que duran dos o tres días. Yo cuando voy estoy menos tiempo, pero es que van cuatro o cinco personas más que se quedan allí revisando los libros, revisando todas las dependencias, hablando con los médicos, con los abogados cuando entran o cuando salen, viendo las instalaciones y analizando absolutamente todo, es decir, son informes absolutamente exhaustivos, a los que sus señorías pueden tener acceso cuando quieran, naturalmente. Han sido sesenta y dos las visitas y los centros de privación de libertad son ochenta y cinco. Seguramente podemos incrementarlas, pero me parece que son unas cifras bastante aceptables. Yo soy bastante parca en aquello de las felicitaciones, sobre todo cuando recaen sobre una misma o sobre el equipo, no estamos para eso, pero creo que son cifras aceptables.

Preguntaba también el señor Agirretxea cuáles eran los motivos de las quejas de la población reclusa. Le puedo decir que son muy diversos; puede haber algunas por distancia, otras porque creen que sus derechos no han sido absolutamente respetados a lo largo del tiempo que han estado en la prisión o en algún momento. En cuanto nosotros vemos que hay alguna motivación, que hay alguna razón de peso o, mejor dicho, algún indicio, lo ponemos en conocimiento del fiscal, procuramos que no se nos pase nada. La fiscalía actúa, tiene sus criterios, pero estamos muy atentos a las consideraciones que nos hacen las familias y las personas que están en centros de detención, y nuestras recomendaciones, en muchos casos, están dirigidas hacia una mayor atención, por ejemplo, clínica, médico-sanitaria. Observamos, porque nos lo dicen los profesionales que están en estos centros, que hay un incremento de padecimientos o enfermedades mentales; por tanto, es conveniente el aumento de profesionales que puedan atender estas enfermedades. Mientras que hay otro tipo de enfermedades más propias de décadas anteriores que han sido corregidas por la población, por el sistema sanitario, etcétera, parece que aumenta el número de personas con algunas demencias, y por eso echamos algunas veces de menos mayor presencia de estos profesionales.

Me preguntaba el diputado si existía tortura. Yo creo que no, señoría. Si tuviera que afirmarlo no solo aquí sino ante algún comité externo, repetiría que en España no existe la tortura. Si hay algún maltrato, alguna sospecha de maltrato, inmediatamente hay una denuncia por nuestra parte, pero no podemos afirmar que hay una tortura en el sistema penitenciario español. Debo decir también que la inmensa mayoría de los profesionales que están en estos centros son buenos profesionales, con conocimiento de sus obligaciones y de los derechos de los reclusos y atentos y vigilantes para la defensa y el cumplimiento de esos derechos. Daremos cuenta a esta Cámara del documento relativo al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de España. He explicado y he informado recientemente de todas estas actuaciones del Mecanismo ante el Subcomité para la Prevención de la Tortura, el SPT, del Consejo de Europa en Ginebra. He

pasado un examen ante ocho personas y, sola ante el peligro —entre comillas—, he defendido la actuación española y el documento del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. Contesté a todas las preguntas que formularon personas de nacionalidades muy diversas, muy alejadas de España geográficamente y, a juzgar por lo que nos han dicho después por escrito, ha sido bien aceptado. Nos piden mayor información y se la daremos, pero creo que ha sido estudiada la explicación dada y que ha sido aceptada.

El senador Bagué se ha referido a nuestras relaciones con los defensores de comunidades autónomas y con el Síndic, a lo que ya he hecho referencia. No veo la necesidad de establecer convenios. Más que convenios lo que hace falta es tener una relación fluida, ágil, cordial, buena y frecuente con los defensores de las comunidades autónomas, y ante cualquier problema coger el teléfono. No me parece que sea imprescindible hacer un convenio, lo que hay que hacer es hablar constantemente cuando se ve que hay que abordar alguna actuación en común. Le recuerdo que el documento que hicimos sobre sanidad, sobre urgencias hospitalarias —que nos ha llevado dos años hacerlo, casi toda una vida—, lo hemos hecho con la participación de todos y, desde luego, del Síndic de Greuges y ha sido un trabajo muy interesante. Cada Defensor presentó en su comunidad autónoma sus recomendaciones particulares o propias; hicimos unas en común para todos y luego cada uno dio las suyas específicas.

El número de quejas de aquellas comunidades autónomas donde hay un Síndic o un Defensor suelen ser menores, porque parte de ellas, las más cercanas, las que son de su competencia, van al Síndic o a ese Defensor. Hay otras comunidades donde, al no existir esta institución, son presentadas ante el Defensor del Pueblo de España. Yo procuro —y esto se lo digo a varios de ustedes que en ocasiones anteriores y ahora también lo han manifestado—, y los adjuntos por supuesto también, actuar con la mayor independencia y con la mayor autonomía posible, pero debo decirles que a lo largo de este tiempo —que son cuatro años— no he recibido presión alguna de nadie; ninguna presión. Nadie ha coartado mi toma de decisión ni mi opinión y estoy segura de que tampoco la de los adjuntos. Y me alegra poder decir esto porque es una muestra de que las instituciones españolas funcionan y que el Estado social y democrático de derecho funciona, y eso es algo de lo que debemos congratularnos. Hay muchas cosas de las que nos quejamos, pero digamos también lo que funciona en España, lo que son instituciones ejemplares, y esta lo es. Yo, cada vez que tengo ocasión de comentar esto en el extranjero, lo hago con verdadero orgullo. No todo esta mal; no todo son crisis; no todo son reproches; no, no. Estemos orgullosos de lo que hemos construido en este Estado social y democrático de derecho que tanto tiempo costó constituir, levantar y edificar. Preservémoslo por mucho tiempo.

Los comentarios que algunas de sus señorías hacen sobre desahucios y sobre si se aplica suficiente y correctamente el decreto ley, por los datos que hemos recibido del Consejo General del Poder Judicial, que tiene bastantes datos desagregados, nosotros creemos que la situación ha mejorado bastante; era muy dramática en algunas localidades. La Administración de Justicia tiene que estar muy atenta y valorar mucho las causas y las circunstancias de familias o personas que piden protección antes de que haya un procedimiento de desahucio. A mi me parece que es un tema gravísimo. Por eso, hemos insistido tanto a los ayuntamientos y a las

comunidades para que pongan a disposición viviendas en alquiler, fundamentalmente, y al Fondo Social de la Vivienda, que no he mencionado en la intervención, para que amplíen ese fondo. Se ha conseguido alcanzar las nueve mil viviendas. Hace un año había cuatro mil viviendas en ese fondo y estamos ya cerca de nueve mil. Yo creo que debe seguir ampliándose y también el número de personas que tengan posibilidad de acceder al mismo.

El señor Cano Leal, siguiendo con los asuntos relacionados con las personas que se encuentran en centros de privación de libertad, preguntaba por las cárceles extranjeras. El señor diputado tendrá ocasión de leer en nuestro informe lo que hemos comprobado y las quejas de ciudadanos españoles que están en cárceles extranjeras. Debo decir que esta es una información que nosotros divulgamos porque es importante que se sepa que muchos de estos españoles que están en centros de privación de libertad en el extranjero lo están por delitos contra la salud pública, fundamentalmente por drogas. La mayoría son personas que verdaderamente no eran conscientes de la gravedad de los delitos que estaban cometiendo y muchas de las cárceles que hemos visitado no están en condiciones mínimamente aceptables.

El señor diputado también se interesaba por el centro penitenciario de Villabona, Asturias, en el que nosotros hemos estado varias veces; yo lo he visitado personalmente y he hablado con responsables del centro. En este sentido, nos parece conveniente que se mantenga la UTE que ha desarrollado su trabajo en años anteriores. Nos parece que se está haciendo un buen trabajo y que se debería continuar, y así se lo hemos dicho a las administraciones públicas.

Me gustaría resumir un poco. La señora Mora pedía que nuestra presencia aquí fuera continua, y desde luego eso dependerá de lo que ustedes decidan, pero por nuestra parte no solo es que estemos dispuestos a ello sino que estamos encantados de poder venir y darles la información necesaria. Ya le he hablado de alguna de las razones de los números de las quejas, y de la importancia que damos a las cuestiones relativas a la pobreza energética y a temas que inciden en la situación de la infancia, como la gratuidad de los libros de texto y la alimentación infantil en periodos no lectivos. En este sentido, hicimos varias recomendaciones que al principio sonaron un poco extrañas. Hubo comunidades autónomas que reaccionaron disgustadas ante nuestra recomendación sobre alimentación infantil en estos periodos, pero debo decir que después todas las comunidades autónomas aceptaron y que por una vía u otra todas están proporcionando atención a los menores durante el periodo de vacaciones. Lo hacen vía ayuntamientos o vía comunidad autónoma, lo hacen en centros, lo hacen acompañándolo de otras actividades, por ejemplo, deportivas, o prestándoles la alimentación necesaria a las familias que lo necesitan. Esto depende también del tamaño de la comunidad, de manera que comunidades más pequeñas lo pueden hacer directamente mientras que otras más grandes lo tienen organizado a través de las consejerías o los ayuntamientos, pero todas lo han aceptado.

En cuanto a la gratuidad de los libros de texto, hemos insistido mucho en esta cuestión y se consiguió que en el periodo 2015-2016 se aumentara la cuantía inicial de los presupuestos a este tema. El Ministerio de Educación realizó una modificación presupuestaria hace unos cuantos meses para aumentar la cuantía destinada a los libros de texto, porque había bajado mucho la

aportación del Estado en esta materia. En este sentido, mantenemos la misma posición: alcanzar la gratuidad. No hay más explicación; está todo dicho.

La señora senadora Mora y algunas otras personas se han preocupado también de nuestras visitas a los centros de internamiento de extranjeros y a los centros de estancia temporal. Efectuamos estas visitas con frecuencia, yo también las hago personalmente, hemos hecho muchas recomendaciones para los puestos fronterizos de Ceuta y Melilla, la mayoría han sido aceptadas y hemos visto cómo en los últimos meses han mejorado las instalaciones —era preciso hacerlo—, se ha aumentado el personal funcionario, se ha aumentado el número de intérpretes, se han mejorado las dependencias donde se recibe a menores, menores en muchos casos no acompañados, y tenemos que mantener esta vigilancia. En definitiva, se han mejorado esos pasos fronterizos. El adjunto señor Fernández Marugán y yo misma hemos estado en Melilla, hemos visto el paso fronterizo, y afortunadamente en la segunda ocasión que hemos ido hemos visto mejoras, menos desorden. De todas maneras, es impresionante el número de personas que pasan durante todo el día, el número de porteadoras cargando con unos kilos absolutamente insoportables sobre la espalda y el número de personas que tratan de pasar en vehículos, en bicicletas, etcétera. Mantenemos una posición muy vigilante y ahí estamos, haciendo infinidad de recomendaciones. Es verdad que el Ministerio del Interior nos dice que algunas no son aceptables o que no las aceptan, pero nosotros seguimos ahí con nuestra vigilancia y con nuestra insistencia.

Alguna de sus señorías hablaba sobre pobreza y menores. Quiero destacar que tenemos aquí en la página web —y en un documento también— un espacio dedicado a los menores. En la barra de arriba, donde dice grupos sociales, hay distintos grupos, como afectados por las preferentes, extranjeros, personas privadas de libertad, comunidad gitana —nos hemos ocupado de estas materias—, y hay un epígrafe que dice menores. Es decir, ha habido muchas actuaciones y estamos muy vigilantes. La prueba es que un poco más abajo hay un epígrafe nuevo, el Defensor y los derechos de los niños y de los adolescentes. Y en la vertiente de la alimentación o de las carencias que puedan tener niños y adolescentes, nos guiamos en buena medida por lo que dice Cáritas, porque hay otras instituciones que tienen prestigio por su solvencia, pero Cáritas es una institución que tiene presencia en prácticamente la inmensa mayoría de los municipios y por tanto tiene un conocimiento muy directo de la realidad. Nosotros nos fiamos de ese conocimiento que tienen sobre el terreno y recibimos sus informes y estamos en contacto con ellos. El año pasado le dimos a Cáritas el premio Defensor del Pueblo, un premio nuevo que hemos establecido para reconocer la labor que hace alguna institución que está directamente relacionada con el Defensor, que nos ayuda en nuestras tareas, y el jurado se lo dio por unanimidad a Cáritas el año pasado. Cuando en materia de pobreza nos piden que elaboremos un informe, honestamente digo que es mejor que utilicemos vías como Cáritas u otras organizaciones que tienen una presencia geográfica y un conocimiento de muchas décadas y han realizado una labor muy solvente. Es mejor que nosotros nos guíemos y fiemos de lo que estas entidades u ONG nos dicen y actuemos en los campos que nos sugieren.

Señor presidente, señorías, quedan cuestiones por responder, pero no quisiera extenderme mucho más porque hemos hablado de los asuntos más importantes.

Me preguntaban también por las dilaciones en materia de justicia. Señoría, no le voy a dar a usted ninguna lección en ese campo porque sabe mucho más que yo. El Consejo del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado nos comentan que una de las dificultades que tiene la Administración de Justicia es la compatibilidad o no de los medios informáticos y que sería muy conveniente que todas las administraciones de Justicia tuvieran unos medios informáticos puestos al día, modernos y compatibles entre sí. Esa es una explicación que podría tener su justificación, pero en esta Cámara y en el Senado seguro que son conocedores de estas circunstancias y también estarán preocupados por el momento en que se pueda aumentar el número de funcionarios —jueces y demás personal— de la Administración de Justicia.

Hemos hablado de prisiones y de la violencia de género, aunque no suficientemente, seguro. En materia de violencia de género acabamos de solicitar a las administraciones competentes el grado de satisfacción que tienen con el cumplimiento de la Ley contra la Violencia de Género y del reglamento. Les hemos pedido datos, pero esto ha ocurrido muy recientemente y todavía no tengo la respuesta. Uno de los problemas que se van a diagnosticar en este campo es por qué una posible víctima que formula una denuncia muchas veces no acude a la ratificación de dicha denuncia cuando es llamada para hacerlo. Y no quiero decir por qué, porque sería avanzar en una investigación cuando no debo en este momento y tampoco soy la persona competente para hacerlo, pero me parece que ahí pasa algo. Si después de una denuncia no se atreve a volver a la oficina, ante la Policía o la Guardia Civil, para ratificarla, ¿qué está sucediendo? ¿Dónde está el temor? ¿Cuáles son las amenazas? Quizá ahí haya un campo de investigación que nos podría dar alguna pista sobre los dramáticos hechos que han sucedido esta misma semana o la semana anterior.

Quiero terminar a las 3, como me ha sugerido el presidente. Comprendo que quedan cuestiones que contestar a sus señorías, así que, si quieren, me pasan una pequeña nota manuscrita ahora mismo y les proporcionaré las contestaciones o los datos a sus observaciones y comentarios. A todos les agradezco —desde luego, también a la portavoz que ha intervenido en último lugar, a la que todavía no me había referido— el reconocimiento que hacen de la tarea de la institución del Defensor, de los adjuntos y de todas las personas que allí trabajan. Procuraremos mantenerles debidamente informados y darles cuenta de todas las actuaciones.

Señor presidente, nos quedaba pendiente una oferta hecha el día que entregamos en esta Casa el informe anual, que fue que una representación o toda la Comisión viniera de visita un día al Defensor. Les presentaremos a algunas de las personas que allí trabajan y les enseñaremos la instalación, un edificio declarado bien de interés cultural que pertenece al Patrimonio del Estado. Se lo enseñaremos con mucho gusto y les daremos las explicaciones sobre nuestra actividad cotidiana.

Reitero, en nombre de toda la institución, de los adjuntos y de todo el personal que ha venido a acompañarnos, las gracias a sus señorías.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora defensora, por su larga pero necesaria intervención. La capacidad insinuadora de este presidente no ha sido excesivamente sutil, por

lo que he visto. (Risas). En cualquier caso, le agradecemos su intervención. Estamos abiertos para que usted acuda cuando lo estime oportuno. La invitación que nos ha hecho la haremos extensible internamente y fijaremos una fecha para poder acudir a visitar la defensoría. En nombre de todos los portavoces le agradezco una vez más la documentación que ha traído y su intervención. Espero que podamos vernos muy pronto.

Muchas gracias a todos.

Se levanta la sesión.

SENADO

Presentación y debate sobre el informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2015

Sesión plenaria de 12 de abril de 2016

(Diario de Sesiones del Senado. XI Legislatura, núm. 5)

Presentación y debate del informe correspondiente a la gestión realizada por el Defensor del Pueblo durante el año 2015

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

Ruego a los servicios de la Cámara que la avisen (**Pausa**).

Bienvenida, señora defensora del pueblo. Cuando quiera, tiene usted la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señor presidente, señorías, comparezco ante ustedes, ante el Senado, para informarles de la actividad y la acción desarrollada por la institución constitucional del Defensor del Pueblo a lo largo del año 2015. Y puesto que esta es la primera ocasión que tengo en esta legislatura de comparecer ante el Senado, agradezco a sus señorías su atención y presencia, y manifiesto en nombre de la institución, de las personas que trabajan en ella, del adjunto don Francisco Fernández Marugán, de la adjunta doña Concepció Ferrer, y de mí misma, que estamos a su entera disposición para aclarar o ampliar cualquier asunto relacionado con la institución que sus señorías tengan a bien plantear en cualquier momento, bien a lo largo de esta tarde, bien en ocasiones posteriores.

Como saben sus señorías —aunque puede haber alguna persona que no lo recuerde bien—, la institución tiene ya treinta y cinco años y su función principal es el control de las administraciones públicas y la defensa de los derechos fundamentales que están recogidos en la Constitución española. No es, por tanto, un poder ejecutivo. No es un poder coercitivo. Es una institución que, mediante la persuasión, debe convencer a las administraciones de que rectifiquen, enmienden, corrijan o realicen alguna acción o acciones que la institución haya diagnosticado como convenientes o necesarias, a la vista de lo que los ciudadanos nos comentan y nos hacen llegar; ciudadanos o instituciones, ONG y entidades que se dirigen al Defensor para plantearnos alguna cuestión de interés.

Es una institución con amplias competencias; creo que es una de las instituciones de defensores del pueblo que tiene más competencias, si se la compara con otros países y otras naciones. Y es que, además de las que he mencionado, es una institución que vela por los derechos humanos, por la consecución y el cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos del año 1948 y, como tal, tiene esa competencia atribuida por Naciones Unidas. Además, siguiendo la terminología de Naciones Unidas, es un mecanismo nacional de prevención de la tortura, tratos degradantes o inhumanos, y debido a estas competencias y atribuciones mantiene relaciones con otros defensores, como los iberoamericanos; y muchos se han inspirado en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo de España para elaborar esa

legislación. Asimismo, mantenemos una relación permanente y estrecha en este momento con la defensora de la Unión Europea, con los defensores europeos y con los defensores del Mediterráneo. Con estos últimos —luego mencionaré algún aspecto de la relación con ellos— nos hemos ocupado muy especialmente de los asuntos relacionados con la crisis migratoria y los problemas de los refugiados.

Como es obligación nuestra, en el marco de las acciones de la Unión Europea y de lo que la Unión solicita a los defensores, hemos realizado durante dos años un programa europeo para formar a los equipos del Defensor del Pueblo de Turquía. Explicué a sus señorías algo relacionado con este asunto en la comisión que se celebró en días pasados. Esperamos que con la formación que hemos intentado transmitir a los equipos del defensor, a los técnicos y asistentes del defensor de Turquía, puedan realizar una buena labor en defensa de los derechos humanos y que el trabajo de España dé frutos en estos momentos tan delicados, complicados para Turquía, para la defensa de los derechos humanos en aquel país, para la defensa de los derechos y para la defensa de todas las libertades.

A lo largo del año 2015 hemos modificado en algo nuestra manera de trabajar en la institución para hacerla más eficaz, para aproximarnos más a los problemas de los ciudadanos, para establecer una mayor relación con grupos sociales, con organizaciones no gubernamentales y con los ciudadanos. En este sentido, el número de quejas de 2015 ha descendido en comparación con 2014. Explicué en la comisión que desde finales del año 2012 y durante los años 2013 y 2014 muchos funcionarios hicieron llegar sus quejas como consecuencia de la supresión de una de las pagas extraordinarias. Por tanto, las quejas subieron, sobre todo en 2014, de manera considerable. Eso ya no se ha producido, puesto que los presupuestos y las distintas acciones han ido devolviendo una gran parte de aquella paga, aunque queda una parte, que se suprimió a finales del año 2012.

Aunque el número de quejas ha sido de 17 822, debo decir que muchas de esas quejas vienen firmadas por grupos numerosos de personas, por muchos ciudadanos, de tal manera que podemos cifrar en 55 000 las personas que, en documentos individualizados o agrupados, se han dirigido a la institución a lo largo de 2015.

Por otro lado, a lo largo de 2014 y 2015 la comisión nos instó a aumentar el número de resoluciones, que son recomendaciones a las administraciones. Seguimos su indicación, y las hemos aumentado también en 2015, de manera que han sido 1503 las resoluciones, lo cual supone que ha habido 230 resoluciones más que en el año anterior, 2014.

Saben sus señorías que la institución del Defensor recibe las quejas de los ciudadanos, de modo que cuando hacemos una recopilación y evaluación de todas ellas nos permitimos decir que tenemos una radiografía, nunca perfecta o total, pero sí parcial e interesante de los problemas que aquejan a los ciudadanos. ¿Y cuáles han sido estos fundamentalmente a lo largo de 2015? Han sido preocupaciones por dilaciones en la Administración de Justicia; seguro que sus señorías lo entienden. Preocupaciones por las dificultades de las personas que residen en el extranjero para votar en las elecciones, por el voto por correo. Preocupación por la violencia de

género, lo que creo que nos debería hacer reflexionar y revisar los indicadores para la valoración de riesgos. Y nos preocupan, y también ha preocupado a los ciudadanos, los menores no acompañados que entran en España; y en este momento, además, los menores no acompañados que están entrando en la Unión Europea. Los datos son verdaderamente preocupantes y llamativos. Hemos formulado recomendaciones al Ministerio del Interior, a efectos de que la Policía pueda intercambiar datos con otras policías para seguir la pista de estos menores que entran no acompañados, pista que luego se pierde, por lo que no se sabe bien dónde han ido o dónde puedan estar en algún momento.

Como digo, los menores han sido una preocupación de la institución, y hemos realizado dos estudios que se han remitido a los miembros de la comisión relacionados con la escucha del menor en los procedimientos judiciales. Nos parece que es algo que debe ser tenido en cuenta por la Administración de Justicia, por los equipos de psicólogos y por las personas que pueden intervenir o acompañar en un procedimiento judicial. Se trata de que se escuche con interés lo que los menores dicen o aquello sobre lo que quieran dar cuenta cuando están atravesando un momento determinado, seguramente difícil.

Por otra parte, las personas que están en centros de privación de libertad nos escriben, como comentamos a lo largo de la comisión. Hemos recibido 542 quejas, cartas, escritos de personas que están en esos centros y que piden una mayor atención asistencial, de médicos, cambios en la alimentación o que nos hacen llegar su preocupación por estar alejados de su residencia habitual o de sus familias.

Y hemos actuado en dos epígrafes que han dado relativamente buen resultado, pensando también en los adolescentes y los menores. Por un lado, en la gratuidad de los libros de texto, para recordar a las administraciones el deber y el objetivo de alcanzar entre todas —incluida la Administración General del Estado, por supuesto— la plena gratuidad de los libros de texto. Y también en la alimentación de los menores en periodo de vacaciones, cuando no hay actividad escolar. Como comentaba en días pasados, la mayoría de los ayuntamientos, grandes municipios y comunidades autónomas han tomado medidas de diversa índole; pero, al final, lo importante es que presten atención a esos menores por el procedimiento que les parezca más conveniente.

Señor presidente, recuerdo que esta Cámara hace algún tiempo realizó un interesante informe sobre las enfermedades raras. Nosotros nos hemos seguido ocupando de las personas que padecen esas enfermedades, cuyos familiares se sienten muchas veces desorientados y faltos de ayuda y apoyo. Así, hemos formulado diversas recomendaciones para proporcionar a las familias los fármacos más innovadores y fomentar la investigación científica. Espero que esta Cámara pueda seguir estudiando este campo, en el que a todos nos queda tanto por hacer y tanto auxilio que prestar a esas personas, a quienes trabajan en este campo y a los investigadores.

Estas son algunas de nuestras inquietudes y acciones. Debo recordar también a sus señorías que aproximadamente el 75 % de las respuestas de las administraciones ante nuestras quejas o recomendaciones han sido positivas, afirmativas, nos dan la razón. Me gustaría elevar ese 75 %, naturalmente, pero no es insuficiente, aunque, desde luego, es susceptible de mejora.

E insistimos mucho en aquellas administraciones que no contestan. No acabo de entender que una Administración no responda, no entiendo bien qué concepto tiene de servicio público, porque nosotros no decimos que en la respuesta nos den la razón —naturalmente, nos gustaría—, pero es fundamental dar una respuesta al ciudadano, es absolutamente básico en una democracia. En este sentido, sus señorías pudieron ver el otro día, en la pasada comisión, que en la nueva página web hay un epígrafe muy grande que dice: administraciones entorpecedoras, porque no contestan. Y no es que no contesten al Defensor, es que no contestan al ciudadano, y eso es lo grave. Por eso las sacamos en números rojos y ponemos los días que tardan en contestar. Y si se pasan de lo que es razonable lo ponemos en conocimiento de la Fiscalía para que actúe y les llame severamente la atención.

Señorías, mi intervención no es más que un resumen; no puedo, ni muchísimo menos, describir los capítulos de este informe. Contestaría, desde luego, si el Reglamento así lo permitiera, aunque en este momento el Reglamento es distinto, por lo que hoy me puedo limitar a escuchar sus comentarios. Pero, como les he dicho, en el futuro, si lo desean, estoy a su disposición para hacer cualquier aclaración.

Voy a concluir este breve resumen comentándoles dos cosas; mejor dicho, tres, porque hay una materia que no puedo dejar de mencionar. Me refiero al campo de los impuestos, de los tributos, porque, además, esta es una Cámara donde muchas de sus señorías tienen una vinculación muy importante con su ciudad, su territorio, su comunidad autónoma. Están muy relacionados con su comunidad y su ciudad. Pues bien, quiero transmitirles la preocupación de muchos ciudadanos por los impuestos municipales, fundamentalmente por los impuestos sobre bienes inmuebles —el año pasado ya lo hice, pero como hay señorías que están en esta Cámara por primera vez quiero recordarlo—. Y hay una preocupación por los impuestos sobre bienes inmuebles, que son una fuente de financiación fundamental para los ayuntamientos, ya que no siempre tienen en cuenta las circunstancias del mercado, y parece que hay una distancia o una pelea entre el catastro y estos impuestos o el impuesto sobre plusvalía. No hay concordancia entre la situación del mercado y lo que dice el catastro, que es donde se van a sustentar o apoyar esos impuestos. Recuérdenlo sus señorías, si lo tienen a bien, cuando tengan ocasión de trabajar sobre esta materia.

Termino, haciendo mención a dos asuntos muy importantes en los que estamos trabajando. El primero es la atención a las víctimas del terrorismo. Estamos haciendo un informe sobre los derechos humanos y las víctimas del terrorismo de ETA, porque así nos los pidió el Congreso de los Diputados al final de la legislatura anterior. Espero que podamos presentar ante las Cámaras ese documento a lo largo del mes de junio, tras haber consultado a colectivos, a grupos de víctimas, a personas que han trabajado, han escrito y han estudiado distintas circunstancias y distintos aspectos que afectan a las víctimas, a familiares de víctimas del terrorismo, desde aspectos psicológicos y ayudas necesarias, hasta aspectos económicos o penales.

El otro gran asunto es el de los refugiados. Hace ya muchos meses que comprendimos que la crisis migratoria, tan enorme, de una magnitud desconocida a partir de la segunda guerra

mundial, iba a ser, primero, un drama humanitario, y luego un problema para todos los países y, sobre todo, para todas las democracias. Hemos trabajado en recomendaciones, en conocer las necesidades. Nos hemos desplazado. Hemos estado en un campo de refugiados al lado de Amman, en Zaatari, que es una verdadera ciudad donde viven 79 000 personas, con 11 escuelas, donde España está cooperando y también Cruz Roja, Médicos del Mundo, otras organizaciones y el Gobierno jordano, por supuesto. Y hace muy pocas semanas hemos estado también en un centro de recepción en la antigua república yugoslava de Macedonia, por el que pasan refugiados camino de Serbia.

Nosotros apoyamos la posición de atención, ayuda y recepción de refugiados, de personas que huyen fundamentalmente de la guerra, del terror, de la persecución. La Unión Europea tiene que ser generosa y eficaz, y nos parece que la creación de una agencia europea de asilo puede ser la manera de que todos los países actúen conjuntamente, de que cada país no tome medidas individualmente, de que uno no cierre la frontera, otro, persiga, y otros, como anteayer Macedonia, lancen gases lacrimógenos. No, eso no puede ser; debe haber una actitud, unas normas, unas reglas comunes para tratar a esas personas que huyen absolutamente del terror. Creemos que el número de personas que, de acuerdo con lo establecido, deberían llegar a España procedentes de Italia, Grecia y terceros países, por recomendación de Naciones Unidas, de Acnur, y también por recomendación de la Unión Europea es una cifra aceptable para España; y puede haber una acción coordinada para la acogida y el asentamiento o reasentamiento de esas personas. Nosotros, desde luego, prestaremos toda nuestra capacidad y ayuda para propiciar, en el momento en que sea preciso, las condiciones y la colaboración entre administraciones para acoger a esas personas, que huyen en situaciones, como he dicho antes, verdaderamente dramáticas. No olvidemos que la guerra en Siria es uno de los grandes problemas, seguramente la raíz, el motivo por el que la mayoría está huyendo, pero el día en que la guerra acabe —y esperamos que las grandes potencias y la Unión Europea sean capaces de que la guerra acabe— no será el final; el final para esas personas será pensar en poder regresar. Entonces sí podremos hablar del final.

Señorías, acabo mi intervención. Creo que esta institución, de treinta y cinco años, presta un servicio de interés para los ciudadanos. No recibe presiones de ningún tipo, no recibe instrucciones de ningún Gobierno, absolutamente ninguna, y es una institución de la que la democracia española, de la que el Estado de derecho español se puede sentir orgulloso; modestamente orgulloso, porque recordarán sus señorías ese precepto de origen griego: nada en demasía. Como digo, creo que los españoles podemos estar orgullosos de esta institución, y no por mí, ni muchísimo menos, porque yo estoy en ella provisionalmente, sino porque pienso que cumple un papel importante para el servicio de todos los ciudadanos.

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

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

A continuación, vamos a pasar a un turno de portavoces que la defensora del pueblo escuchará desde la tribuna del público.

Empezamos por el Grupo Parlamentario Mixto.

Tiene la palabra la senadora Domínguez de Posada.

La señora **DOMÍNGUEZ DE POSADA PUERTAS**: Presidente, defensora del pueblo, señorías, en primer lugar y en nombre de todos los miembros del Grupo Mixto, quiero agradecerle su labor, el completo informe que nos ha presentado y su desarrollo preciso, pues, dado el volumen de los datos que maneja, somos conscientes de que no es nada fácil.

El informe que hoy nos ocupa es de suma importancia porque emana del papel que tienen los ciudadanos en su conformación. Ellos son los que han presentado las quejas y las solicitudes de recursos de inconstitucionalidad y de amparo, al margen de las actuaciones de oficio que realiza la institución.

Es grato comprobar que en el año 2015 hayan descendido, en más de 4500, las quejas. No cabe duda de que el informe hay que valorarlo positivamente, pero quiero remarcar que ha llamado mi atención la débil respuesta de algunas administraciones locales, y créanme cuando les digo que no importa el tamaño del municipio. Peñamellera Alta es uno de los municipios más pequeños de Asturias, con unos escasos 600 habitantes, y siempre ha cumplido con la institución asturiana cuando existía y con el Defensor del Pueblo. Y se lo digo porque, como alcaldesa, he tenido la oportunidad de cumplir con esta obligación pese al escaso personal y los pocos recursos. Por tanto, no es excusa para no cumplir.

Pero si eso me ha llamado la atención, mucho más lo ha hecho el que existan comunidades obstruccionistas con la institución, entre ellas la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias. Creo que entre todos es necesario buscar soluciones para que no se vuelvan a producir estas actitudes: una Administración pública tiene como principal obligación servir a los ciudadanos.

Muchas gracias (**Aplausos**).

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senadora Domínguez de Posada.

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

El señor **CAZALIS EIGUREN**: Señor presidente, si me lo permite, intervengo desde el escaño para dar las gracias a la defensora del pueblo por la presentación del informe. Esa es su obligación, y la nuestra, agradecer que las cosas se hagan en tiempo y forma.

Aunque quien les habla ya no pertenece a la comisión, me alegro de que en su comparecencia haya dicho que los refugiados, desgraciadamente, corren el riesgo de convertirse en deportados, sin duda una palabra horrorosa. Tampoco estaría de más que, además de todo lo que ha dicho —y me alegro de que estén intentando formar al defensor del pueblo de Turquía, que buena falta le va a hacer—, se empeñasen en corregir lo que está haciendo el Estado español, porque no tiene mucho sentido, con la que está cayendo y con lo que se está sufriendo desde diciembre de 2015, que solamente se hayan incorporado al Estado español 18 de esos refugiados y que ni

tan siquiera se haya cumplido con el compromiso de los 467 que se iban a incorporar antes de finales de marzo.

Hoy, Bruselas ha llamado la atención al Estado español en ese sentido, y creo que es una línea de trabajo que la defensoría del pueblo debería hacer suya; eso es lo que todos nosotros pedimos y exigimos, y desde luego su apoyo va a ser esencial. Por lo demás, reitero las gracias a la defensora del pueblo.

Nada más. Muchas gracias, señor presidente.

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

Por el Grupo Parlamentario Esquerra Republicana, tiene la palabra el senador Rufà.

El señor **RUFÀ GRÀCIA**: (El señor senador comienza su intervención en catalán).

El señor **PRESIDENTE**: Senador Rufà, le ruego que emplee el castellano. Según el Reglamento del Senado, en determinadas iniciativas se pueden emplear las lenguas cooficiales, y en otras no. Por tanto, le ruego que emplee el castellano.

Muchas gracias.

El señor **RUFÀ GRÀCIA**: Lo iré traduciendo.

Un organismo este sin competencias ejecutivas, pero sí informativas, y de recomendaciones con base en una imparcialidad política no adscrita, en teoría, a ningún partido político. Aquí tiene su razón de ser. Un organismo —es necesario volver a repetirlo— nuevo en el marco del Estado español constitucional, regulado por la Ley Orgánica 3/1981, como ya ha dicho la defensora del pueblo. Un organismo equiparable, en trabajo y responsabilidades, a otros defensores del actual Estado español; Estado español creado a fuerza de la unión de territorios por derecho de conquista, en algunos casos, y donde después, con un Decreto de Nueva Planta, se hace desaparecer la institución propia fundada por el rey Martí l'Humà en el año 1409 en Cataluña, entidad recuperada por el Parlament de Catalunya en el año 1984, con posterioridad a la propuesta del Congreso de Cultura Catalana del año 1977.

Una vez recordado este breve detalle histórico, he de reconocer que los miembros del Grupo de Esquerra Republicana en el Senado nos hemos sorprendido por la gran disminución del número de expedientes, en comparación con el año 2014. ¿Cuáles son los motivos? ¿Es que los ciudadanos están más contentos y felices?, ¿tienen menos problemas?, ¿o es que no creen en las instituciones de la clase política y, por simbiosis, en esta institución?

Son unos datos difíciles de entender si se comparan con los de Cataluña, donde las quejas recibidas se han incrementado en un 9,9 % versus la disminución a nivel estatal, un 23 %. Si revisamos los diferentes cuadros de información aportados en el informe, también podemos ver que el porcentaje anterior no se encuentra influido ni reflejado con el número de expedientes recibidos de los diferentes comisionados autonómicos, que pasan de 1820 a 1740, solo una disminución del 4,4 %.

Es necesario remarcar y observar que el Gobierno de Cataluña ha solicitado interposiciones al Tribunal Constitucional en un número muy superior a la suma del resto de naciones y regiones españolas: 75 contra 46, que a fecha de hoy no han sido contestadas.

A la hora de analizar cada caso, cada expediente, la transparencia es positiva, así como la descripción de motivos de los expedientes no admitidos el último año. Los primeros motivos de no admisión básicamente suman un 62 %, porque no hay indicios de regularidad administrativa, hay falta de actuación administrativa o no hay respuesta, una vez solicitada la ampliación de datos.

La nueva *home* o web que hace unos días nos presentó la defensora del pueblo y que se ha puesto en funcionamiento seguro que facilitará una mejora en la comunicación del ciudadano con el defensor del pueblo y su organización y gestión, pero debería ser más rápida y transparente si tenemos en cuenta los objetivos definidos para el próximo año: 27,9 días de media en primera respuesta al ciudadano de admisión, no admisión o petición de datos. Esta media ya se ha reducido en más de un 50 % del 2013 al 2015, con una reducción del presupuesto de un 0,5 %, que equivale a unos 70 000 euros respecto al 2014.

El Grupo de Esquerra Republicana de Cataluña espera que en el informe de 2016 se incorpore una valoración de los usuarios sobre el servicio del Defensor del Pueblo, para mejorar su análisis y poder corregir actuaciones y determinar un nivel de calidad y mejora en los próximos años. Asimismo, esperamos que se incorpore un nuevo indicador sobre los tiempos de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas anualmente.

Los temas tratados sobre la base de las quejas recibidas han sido analizados e incluidos en diferentes solicitudes. Sí es necesario incidir en algunos aspectos de protección a la ciudadanía, que en muchos casos recurren al defensor como última instancia, ya sea por desconocimiento o porque ven ahí la última oportunidad frente a una posible injusticia.

Es necesario recordar que el Defensor del Pueblo, además de en el artículo 54 de la Constitución, está regulado en diferentes textos: la Ley Orgánica 3/1981, la Ley 36/1985 y en el artículo 162.1, apartados a) y b), de la Constitución. En relación con este último artículo, durante los últimos diez años el Defensor del Pueblo ha presentado siete recursos, cuatro de ellos relacionados directamente con leyes catalanas, infringiendo con ello un ataque al legislativo catalán, que representa al pueblo de Cataluña. Se trata de recursos como el interpuesto en el año 2006 a la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Cataluña; a la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, de la Comunidad Autónoma de Cataluña; a la Ley 10/2010, de 7 de mayo, de acogida a las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña de la Comunidad Autónoma de Cataluña, o el presentado en el año 2010 a la Ley 22/2010, de 20 de julio, del código de consumo de Cataluña. Las acciones realizadas por el anterior defensor del pueblo, Enrique Múgica, llevan a pensar a la mayoría de los ciudadanos catalanes que esta institución se está contaminando políticamente. Nosotros creemos que esta institución debe ser neutral en todo lo que se refiera a un tema político.

No hace muchos días, una vez más, el Tribunal Constitucional ha estimado parcialmente el recurso del Gobierno contra el código de consumo de Cataluña, anulando los artículos de la citada norma que prohíben a las compañías cortar el suministro de gas y electricidad en caso de impago de facturas. La norma recurrida impide que las compañías suministradoras corten, por impago de las facturas, la electricidad y el gas. Nuestro Gobierno, el de Cataluña —que sí lo tenemos—, no solo trabaja para ser en el futuro una república, sino también en favor de las clases trabajadoras y de los colectivos con problemas económicos. El Gobierno de la Generalitat seguirá defendiendo a los ciudadanos afectados por estas medidas, sea cual sea su presencia, su procedencia y su raza, y garantizará el suministro de la luz y el agua, como mínimo.

Visto este breve listado de perjuicios y problemas, creemos que es necesario establecer con urgencia un convenio marco de relación con el síndic de greuges de Cataluña, el señor Rafael Ribó, así como con el síndic del País Valencià, el señor Cholbi, para tratar de establecer unas buenas relaciones y mejorar así la colaboración entre estas instituciones. Asimismo, queremos que se anulen los impedimentos actuales de acceso a los CIE de zona franca y el cierre total en el territorio de Cataluña, así como que se pueda acceder al CIE de Zapadores por parte del síndic del País Valencià, donde se han denunciado durante las últimas semanas cierres y deportaciones de personas enfermas, sin control médico ni sanitario. Asimismo, queremos que se realicen las acciones necesarias para que el defensor del pueblo, en favor de los inmigrantes, haga posible la derogación del protocolo 2007 sobre las deportaciones de la policía nacional española. Por otra parte, pedimos al Gobierno central que ponga fin a las redadas policiales por razones étnicas, aparte de las deportaciones exprés.

Todos los puntos tratados y analizados en el informe son importantes, pero no serían suficientes ni una ni dos sesiones para hablar de ello. Supongo que en un futuro tendremos más tiempo.

Para finalizar, quiero decir que no hemos podido ver en el informe presentado el gran tema, el gran problema, la gran palabra utilizada por el Gobierno del Estado español, por el PP, por Ciudadans y por el PSOE: la fractura social en Cataluña. Este asunto no aparece en ningún momento en el informe realizado por el defensor del pueblo, que coincide en este caso con el del Síndic de Greuges. ¿Dónde está la fractura social, señores senadores? ¿Dónde están los problemas de lengua y de persecución del castellano? La fractura social —y finalizo— la provocan aquellos que tienen negocios turbios en Panamá, cuentas bancarias en Andorra y Suiza...

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

El señor **RUFÀ GRÀCIA**: Acabo.

Se debe a los defraudadores de oficio, de carrera, a aquellos que no quieren retornar el dinero ni sus cargos. Eso sí que es una fractura social generalizada, la generada por algunas empresas y hasta por la monarquía española y parte de la clase política. Esta fractura no la merecen ni los catalanes ni los españoles.

Gracias (**Aplausos**).

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

Por el Grupo Parlamentario Catalán en el Senado Democracia y Libertad, tiene la palabra el senador Bagué.

El señor **BAGUÉ ROURA**: Gracias, señor presidente. Señorías, buenas tardes.

Ante todo, un saludo a la defensora del pueblo, a sus adjuntos y a todo su equipo técnico.

Intervengo, como portavoz del Grupo Parlamentario Catalán Democràcia i Llibertat, para fijar posición del informe del Defensor del Pueblo correspondiente al ejercicio 2015. Necesariamente voy a ser reiterativo en muchos de los argumentos que planteé recientemente en la comparecencia de la defensora del pueblo en la comisión mixta que tuvo lugar el pasado martes 5 abril, hoy hace justamente una semana, en el Congreso de los Diputados.

Debemos felicitar a todo el equipo que encabeza la propia defensora por la tarea realizada este año, como puede desprenderse del análisis de la información facilitada por la institución ante las Cortes Generales. Debemos, asimismo, felicitarla por el cumplimiento de su compromiso adquirido en el primer año del mandato en el sentido de presentar, en un plazo razonable, el informe anual del Defensor del Pueblo del ejercicio anterior. Así lo dijo y así lo ha cumplido y, por tanto, justo es reconocerlo.

Antes de entrar en materia respecto al informe anual presentado, queremos dejar constancia de la posición de nuestro grupo parlamentario de reclamar el establecimiento de un protocolo de actuación de la institución del Defensor del Pueblo. Creemos que sería bueno y positivo para evitar arbitrariedades o interpretaciones sesgadas y subjetivas que, a nuestro entender, dañan la necesaria imparcialidad y ecuanimidad de la institución.

Para muchos catalanes la intervención en su día del Defensor del Pueblo impugnando el Estatuto de Autonomía de Cataluña causó dolor y rechazo. El proyecto de ley del Estatuto de Autonomía de Cataluña fue elaborado y tramitado siguiendo todos los trámites previstos por la Constitución española: aprobación por el Congreso, por el Senado, con las mayorías requeridas y refrendado por el pueblo catalán en referéndum. Cuando el Defensor del Pueblo recurre una ley votada por el pueblo de Cataluña, ¿a qué pueblo defiende? ¿Defiende al pueblo español respecto al pueblo catalán? Nuestro grupo parlamentario considera que lo que sucedió requiere una rectificación en toda regla, y la mejor forma de articularla es definiendo el marco de competencias que se atribuye a la institución de la defensoría del pueblo. Insistimos en ello: el doloroso recuerdo de la impugnación del Estatut por parte de esta institución nos obliga a reiterar esta reivindicación.

Por otra parte, reiteramos la necesidad, ya expuesta en la comisión mixta celebrada recientemente, de que se articulen convenios con las figuras de los defensores del pueblo territoriales para evitar solapamientos, disfunciones y reiteraciones. No nos vale la argumentación expuesta de que con fluidez comunicativa se resuelve todo. Esto puede ser así ahora y en este momento —y nos alegramos de ello—, pero nuestra obligación es fijar el marco de actuación con

la mayor claridad posible. No es de recibo confiar en la buena voluntad de los titulares de estas instituciones y en que exista voluntad de coordinarse bien, cuando tenemos ejemplos recientes en otros sentidos.

Consideramos que del análisis estadístico presentado podría ser útil conocer el grado de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por la defensoría del pueblo en años anteriores. Creemos que sería una buena herramienta para estudiar el grado de éxito en las recomendaciones hechas ante las distintas administraciones.

Asimismo, cabe felicitar a la defensora del pueblo por la puesta en funcionamiento del nuevo servicio para consulta de las quejas presentadas por los ciudadanos. Es un buen ejemplo de voluntad de proximidad y, por lo tanto, corresponde destacarlo. Digno de mención es la evolución en el número de quejas: 23 186 en el año 2014; 17 822 en 2015; 5 364 quejas menos en un solo año; la mayoría sobre impuestos y administración local. ¿Se debe ello a la proverbial falta de recursos de la Administración Local? También se consigna un notable descenso en el número de expedientes realizados.

Sobre el conjunto de quejas, casi 18 000 en total, solamente 1542 provienen de Cataluña: un 8,65 %, la mitad de lo que le correspondería a Cataluña por población. Sin duda, la eficiente labor de la sindicatura de greuges explica en buena parte que esto sea así. Esta es otra razón para no comprender la inexistencia de convenios entre instituciones que articulen y eviten solapamientos y duplicidades, como ya he señalado anteriormente. Sin ninguna duda, la proximidad siempre redundará en una mayor comprensión y conocimiento de cualquier problemática. Siguiendo con el análisis de estas 18 000 quejas, cabe decir que la mitad de ellas se refieren a la Administración General del Estado. Este es un dato, a nuestro entender, absolutamente relevante. Si los ámbitos de la sanidad, la enseñanza, los servicios sociales, la Ley de dependencia son competencia de las comunidades autónomas, todavía resulta más sorprendente e inexplicable este hecho. A excepción de las pensiones, todas las políticas públicas que configuran el actual Estado de bienestar recaen en los gobiernos autonómicos. Pues bien, el Gobierno central se ha dedicado a centrifugar todos los esfuerzos de ajuste hacia las autonomías y al mundo local en parte, y encima se lleva la mitad de las quejas ciudadanas.

Observando estos datos, empieza a verse claro que, como ejemplo de eficiencia, el actual Gobierno en funciones tiene muy poca credibilidad. El ajuste presupuestario efectuado por el Gobierno central ha consistido en reducir en un 20 % los gastos de las comunidades autónomas y en un 8 % su gasto. Aun ejerciendo esta desproporcionada e injusta política de ajuste, resulta que la Administración General del Estado acumula la mitad de las quejas presentadas ante la defensoría del pueblo. Y encima, van pontificando a unos y otros sobre lo que hay que hacer. Por el contrario, debemos felicitar a la defensora y a su equipo por el ejercicio de reducción y contención en el capítulo de presupuestos de la propia institución. Observando la evolución de 2009 a 2015 se consigue pasar de 16 millones en 2009 a 14 millones en 2015, una reducción digna de mención: un 12,63 % en seis años. Además, las partidas presupuestarias corresponden mayoritariamente al capítulo 1, a retenciones y a Seguridad Social, por lo que resulta mucho más difícil y complicado el ajuste cuando la mayoría de las partidas son relativas al personal.

Productos financieros. Compartimos la intención de las medidas presentadas por el Defensor del Pueblo, como la presentada el 12 de marzo ante el Banco de España por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el propio Gobierno. Esperamos que el Gobierno las desarrolle pronto. Compartimos igualmente la recomendación de establecer una gama de colores para indicar el grado de riesgo en las inversiones. Aun así, consideramos que es insuficiente.

Preferentes. Este año las preferentes ya no son las quejas más habituales ante el defensor. No obstante, la subsanación de estos casos no se ve reflejada. El trato que se da al tema de las preferentes y a los preferentistas aparece en su informe con una reseña a la recomendación efectuada el año pasado. Termina así —y es una cita literal—: la recomendación fue rechazada, por lo que se finalizaron las actuaciones con dicho organismo. Consideramos que esta finalización de la actuación es un poco pobre. Compartimos, asimismo, su nota relativa a que la tardanza en la tramitación de los procesos judiciales repercute de forma negativa en la imagen del sistema judicial, de forma que inevitablemente se socava uno de los pilares del Estado de derecho. Una justicia tardía supone, en la práctica, una mala justicia. Los ciudadanos que han tenido que utilizar la vía judicial manifiestan que la falta de recursos personales y materiales en los juzgados está provocando dilaciones en los procesos presentados. En el informe del año anterior, 2014, se mencionaba que la institución había pedido información al Consejo General del Poder Judicial. ¿Han recibido respuesta por parte de este organismo? ¿Han motivado las razones de los retrasos?

Viviendas y desahucios. Valoramos positivamente las recomendaciones que tienen por objeto paliar los desahucios por medio del Real Decreto-Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes, por el que se aprobó la suspensión inmediata y por un plazo de dos años para las familias cuya situación era de especial riesgo de exclusión. ¿Considera la defensora del pueblo que se está aplicando este real decreto-ley en su versión más amplia? ¿O se buscan pretextos y excusas para no aplicarlo?

Violencia de género y casos de violencia y maltrato infantil y a personas mayores. Las cifras son dramáticas. Tenemos especial preocupación por esta problemática y creemos que hay que instar al Gobierno desde todos los frentes para que se actúe con mayor determinación y rapidez ante la escalada que estamos sufriendo. En lo referente a la trata de seres humanos, es una lacra social que hemos de reconocer y combatir. Hay que proteger a las víctimas y luchar y perseguir a las mafias que se lucran con ellas.

Compartimos todo lo establecido en el informe y valoramos positivamente los avances —en este punto sí— conseguidos en esta materia. No obstante, no podemos dejar de ser críticos en un punto concreto: el Reglamento de Extranjería. Se reciben quejas, a través de asociaciones de defensa de las víctimas de trata, respecto a las dificultades a la hora de la identificación de presuntas víctimas de trata. ¿Qué recomendaciones podríamos hacer para paliar esta situación?

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

El señor **BAGUÉ ROURA**: Concluyo, señor presidente.

En cuanto a seguridad y justicia, mostramos nuestra preocupación ante las demoras judiciales y las consecuencias económicas que conllevan.

Concluyo con tres apuntes muy rápidos, telegráficos. Nuestro grupo parlamentario considera que hay tres materias sobre las que debemos reclamar especial vigilancia por parte de la institución: la violencia en el deporte, un mayor seguimiento en lo referente a combatir la violencia de género, la prostitución y la trata de blancas, y el cumplimiento de las administraciones en el pago de sus obligaciones. La posición de impotencia en la que queda el acreedor ante la Administración no es de recibo y económicamente, como he dicho, tiene muchas consecuencias.

Muchas gracias, señor presidente.

Gracias señora defensora, adjuntos y equipo técnico.

Muchas gracias, señorías, por su atención.

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

Por el Grupo Parlamentario Podemos-En Comú-Comprís-En Marea, tiene la palabra la senadora Mora.

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

Muchas gracias, señora defensora, por su asistencia en este Pleno para darnos a conocer su informe y su trabajo en el año 2015.

Nuestro grupo parlamentario, al igual que hicimos en la comisión la semana pasada, quiere mostrar su apoyo al trabajo realizado por su institución, que, tal y como nos ha expuesto hace un momento, ha prestado atención a 55 000 personas. La labor de mediación entre los ciudadanos y el trabajo de las administraciones públicas nos parece muy importante, que a veces son grandes maquinarias bastante alejadas de la ciudadanía. Es también muy importante para que los colectivos sociales que trabajan en materia de derechos humanos puedan hacer llegar sus denuncias y tener una vía de investigación de los que trabajan en el terreno.

Queremos aprovechar este momento para poner encima de la mesa, desde el punto de vista constructivo, algunas cuestiones que, por falta de tiempo, no pudieron ser respondidas en la comisión por parte de la defensoría. Asimismo, queremos reiterar que todo el trabajo nos parece bastante positivo y que ha mejorado respecto a otros años, como el grado de transparencia —bastante elevado— que tiene su portal. Nos parece un ejemplo para otras administraciones.

Si el número de quejas ha descendido en el año 2015, seguramente sería interesante, al igual que ha comentado el portavoz de Esquerra Republicana, realizar un estudio sobre el grado de satisfacción y conocimiento que tienen los ciudadanos de la ciudadanía en aras de hacerlo un poco más accesible y llegar quizás a más personas. Esto nos parece importante entre otras cosas porque entendemos que la situación actual de crisis, aunque se nos diga que estamos saliendo, sigue siendo bastante lamentable. La pobreza ha aumentado en España, el 10 % de

los hogares tienen retraso en los pagos de la vivienda, luz y agua, y 770 000 hogares no tienen ningún tipo de ingreso, pensión o subsidio, según los datos del INE.

Respecto a la pobreza energética, nos comentó en la comisión que es un tema en el que hay que seguir incidiendo —nos parece importante la labor de mediación que se ha realizado por la institución con respecto a las administraciones locales y comunidades autónomas— porque no se ha solucionado; como también nos refirió en la comisión, en el informe hay un gran bloque de quejas de los ciudadanos por cortes de luz.

En cuanto a la pobreza infantil, expusimos que la crisis ha supuesto un aumento de la pobreza infantil. De hecho, según los datos de Unicef, el 30,5 % de los menores están en riesgo de pobreza y el 35,8 % en riesgo o exclusión social en España. En este sentido, echamos en falta una valoración del impacto que ha tenido la crisis en la pobreza infantil. Nos comentaba en la comisión que le parecía de mayor interés que estos estudios los realizara Cáritas. Nosotros queremos transmitirle que, efectivamente, la labor de Cáritas durante el tiempo de crisis ha sido innegable y muy importante, pero que en ningún caso una entidad privada puede sustituir las funciones que tiene una institución pública, como es en este caso la defensoría del pueblo, una de cuyas atribuciones es precisamente la realización de estos informes.

Nos gustaría poner encima de la mesa que los informes del defensor del pueblo muchas veces han sido fundamentales para el cambio de políticas públicas; por ejemplo, los informes respecto al cambio de sistema de salud mental en España o, por ejemplo, como decía en su momento el señor Ruiz Jiménez, que los CIE son inconstitucionales por suponer privación de libertad para personas no condenadas por delito. Nos parece importante, por tanto, que esta labor y estos estudios se realicen por la defensoría del pueblo, cuando además esos informes tienen detrás la opinión y el clamor de todos los colectivos sociales, y en este caso de la pobreza infantil y el impacto que ha tenido en España la crisis también, igualmente, de Cáritas.

Con respecto a los refugiados —y hoy lo ha traído también en este bloque de materias—, queremos hacer también una mención. Efectivamente, la defensoría ha realizado una labor de posicionamiento en relación con el acuerdo entre la Unión Europea y Turquía y en cuanto a la situación de acogida de los refugiados, y nosotros queremos recordar —como lo ha mencionado la representante de Acnur en la Comisión Mixta de la Unión Europea en el Congreso de los Diputados— que la única diferencia que hay en la acogida al refugiado entre, por ejemplo, Canadá y la Unión Europea es la voluntad política. Quería recordárselo sobre todo a los compañeros del Grupo Parlamentario Popular porque creo que es algo que ha de ponerse encima de la mesa.

Sí queremos poner en valor todas las recomendaciones en materia de refugiados y frontera sur y felicitarles por ese trabajo. Han realizado muchísimas recomendaciones que han sido recogidas y muchísimas visitas de fiscalización que, repito, hay que poner en valor en los CIE y en los CETI, pero echamos en falta una valoración de la puesta en marcha de la disposición adicional décima de la Ley de extranjería, a la que su institución ha realizado bastantes recomendaciones que han sido todas rechazadas por parte del Gobierno; en definitiva, echamos en falta en el informe un balance respecto a la ejecución de dicha disposición adicional.

También nos parece que falta una valoración respecto a la puesta en marcha de las oficinas de asilo —a las que no ha podido acudir ni un solo subsahariano, ni uno solo—, así como las consecuencias del rechazo de sus recomendaciones respecto de Ceuta y Melilla, aunque ponemos en valor todo el trabajo realizado y las recomendaciones que sí se han adoptado y con las que se ha mejorado la situación en gran medida.

Respecto a otro bloque de materias que se refleja en el informe, el referido a instituciones penitenciarias, queremos poner sobre la mesa que, desde nuestro punto de vista, es quizá la parte del informe donde vemos mayores lagunas. Por un lado, nos parece que sí ha habido visitas a centros de detención, pero en lo que se refiere a centros penitenciarios en concreto solamente se han visitado en un año 10, cuando hay 161 centros penitenciarios ordinarios, y es algo que llama la atención. Hay muy pocas quejas en esta materia, solamente 524, cuando, como ha dicho la señora defensora hace un momento, ahora mismo el número de personas presas en este momento está en torno a un poco más de 60 000; son muy pocas quejas teniendo en cuenta que hay defensorías del pueblo autonómicas que tienen un número de quejas parecido y, sin embargo, esa competencia es absolutamente estatal y no autonómica. Lo queremos poner encima de la mesa y quizá ahí sí que haya que hacer una mayor labor e incidir más, teniendo en cuenta también que en algunas comunidades autónomas ni siquiera las personas presas cuentan con asistencia jurídica gratuita en materia penitenciaria, con lo cual, el acudir al defensor del pueblo debería ser algo mucho más accesible de lo que lo está siendo en la práctica.

Decía que poníamos sobre la mesa grandes lagunas, por ejemplo, no se dice nada en el informe sobre la dispensación de medicamentos para hepatitis C cuando lo cierto es que hay un gran conflicto en relación con esta materia. Mi grupo parlamentario quiere agradecerle la información que nos ha enviado después de la última comisión, le estamos muy agradecidos y nos parece muy interesante, pero queremos poner encima de la mesa que quizás falta conocimiento respecto a la información de las comunidades autónomas, que son las competentes para la dispensación de estos medicamentos. No se tiene conocimiento por la institución de los grandes conflictos y litigios que hay entre todas las comunidades autónomas e instituciones penitenciarias en los tribunales en relación con este tema, lo que está suponiendo una gran diferencia respecto al derecho a la igualdad y la sanidad de las personas presas en unas comunidades autónomas y otras.

Queremos poner encima de la mesa que nos llama la atención, por ejemplo, que sigan existiendo muchas muertes por enfermedad dentro de las prisiones, en concreto 128, y que de ellas 61 sean personas que han fallecido dentro de prisión, además de que no se hace ninguna reflexión respecto a la obligación de excarcelación por enfermedad grave e incurable. También nos llama la atención, por ejemplo, que se haga referencia en el apartado de sanidad a la Ley de autonomía del paciente y al cumplimiento de los derechos de garantía de respuesta en tiempo máximo y, sin embargo, respecto a las personas presas, donde hay un gran incumplimiento, no se diga nada.

También echamos en falta alguna reflexión respecto a la forma de dispensación de medicamentos dentro de las prisiones que provocan fallecimiento, en concreto, 53 según el

informe, como benzodiacepinas, antidepresivos o neurolépticos, y cómo se están dispensando para que puedan provocar fallecimientos.

Para terminar, respecto a todas las leyes que se aprobaron en la última legislatura y que provienen de algunas recomendaciones de la defensoría, echamos en falta una valoración de la Ley de segunda oportunidad, que entendemos que no terminó siendo una ley de segunda oportunidad. Consideramos que podría haber hecho alguna valoración sobre si recogía el espíritu de sus recomendaciones o no lo hacía, puesto que, desde nuestro punto de vista, sigue provocando que las personas estén en la economía sumergida.

Por último —se me acaba el tiempo—, quiero dar la enhorabuena por el trabajo realizado a toda la oficina, a todos los trabajadores y a usted misma. El 75 % de las recomendaciones han sido aceptadas y entendemos que eso va en mejora los derechos de los ciudadanos.

Muchas gracias (**Aplausos**).

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senadora Mora.

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra la senadora Nasarre.

La señora **NASARRE OLIVA**: Muchas gracias, señor presidente.

Buenas tardes, señorías. Quiero dar la bienvenida a la señora defensora del pueblo, a su equipo y a sus adjuntos y agradecerle su intervención, así como su informe extenso, detallado y minucioso dando cuenta de su trabajo y el de su equipo durante el año 2015.

Su institución, Alto Comisionado de las Cortes, garante de la defensa de los derechos fundamentales y de las libertades públicas, nos ha dado cuenta del desarrollo de sus competencias, explicando pormenorizadamente sus actuaciones, tanto de participación como de transparencia y difusión, fundamental en el momento actual. En el Grupo Parlamentario Socialista abordamos el análisis de su informe desde la colaboración. Este refleja una imagen, una fotografía realista sobre cuál es la situación de los derechos constitucionales del ciudadano ante las instituciones. En primer lugar, partiremos de los elementos fuerza de la defensoría, resaltando líneas de actuación como su persistencia ante las excusas o reticencias de algunas administraciones cuando fueron requeridas para colaborar.

La defensoría ha sido tenaz, ha hecho seguimiento de las actuaciones, estando pendiente constantemente. Su gestión, transparente: a golpe de un clic sabemos cómo se gasta el presupuesto, cómo se trabaja, cuán rápido se contestan y resuelven las quejas, pudiendo, además, el ciudadano tener conocimiento real sobre su queja y sobre la actividad que se lleva a cabo en la institución. La defensoría ha introducido nuevas tecnologías informáticas y ha publicado una nueva página web, algo básico hoy en día para establecer una mayor relación con los ciudadanos, generando un *feedback* muy necesario.

La institución, en la medida de lo posible, ha supervisado centros de privación de libertad de nuestro país en virtud de la competencia que le atribuye el Mecanismo nacional de

prevención de la tortura. El *ombudsman* se sigue preocupando y lucha con esfuerzo a favor de la defensa de los derechos de las personas con necesidades de protección internacional. La defensoría argumenta con rigor sus recomendaciones y sugerencias; la calidad de las mismas es imprescindible para convencer a la Administración de que debe cumplir con sus resoluciones. Es importante el incremento de actuaciones de oficio y sus correspondientes resoluciones. Ha seguido manteniendo estrechas relaciones con las entidades del tercer sector, sus colaboradoras, lo que le ayuda a tomar el pulso de la realidad social de nuestro país. La institución ha resuelto muchos e importantes problemas de los ciudadanos y, a través de su informe, nos radiografía los asuntos que más han preocupado a los españoles en el pasado año.

Pues bien, una vez destacadas las fortalezas, es necesario señalar las debilidades, esos puntos frágiles que, a nuestro parecer, ha tenido el trabajo desempeñado. Observamos con preocupación cómo, señora defensora, en el informe se le da excesiva importancia a la estadística, a la cuestión cuantitativa del número de quejas, dejando de lado el enfoque mucho más profundo sobre la eficacia y la calidad de la protección de nuestros derechos.

Hay una referencia en el informe en la que afirma cómo España ha superado los severos episodios recesivos entre 2009 y 2014. Abro comillas: «Por ello, a lo largo del año 2015 se ha notado una mejoría en las carencias y necesidades de los ciudadanos.» Cierro comillas. Mientras tanto, la realidad es que aunque disminuyan las quejas al defensor del pueblo, eso no significa, desgraciadamente, que se cree empleo. El famoso mantra de la recuperación. La situación económica habrá mejorado, pero no en los términos en que nos gustaría, ya que la mejora macroeconómica no se traduce en mejora para las economías de las clases medias y bajas.

El informe nos demuestra datos exhaustivos comparados con el año anterior en el que el número de quejas ha disminuido de forma importante y, sin embargo, no se establecen las causas de tal disminución. Vamos a la forma pero no al fondo y no tenemos que olvidarnos de que detrás de cada número hay una necesidad y detrás de cada queja hay una esperanza. Para el Grupo Socialista hay que incidir en lo sustancial y cualitativo, en lugar de tanto cuantitativo y descriptivo.

Cuando buceamos por el informe y sus distintos apartados, la foto *finish* que nos muestra es un gran mapa de las preocupaciones de los españoles en el año 2015 a través de sus quejas. En este mapa de preocupaciones hay un tema que preocupa mucho en este momento en la sociedad y sorprende al Grupo Socialista que la violencia de género se encuentre ubicado tanto en el área de justicia como en la de igualdad de trato. Entendemos que su transcendencia debería tener un apartado propio que permita visibilizar la verdadera magnitud del problema para dar un nuevo impulso a la lucha contra esta lacra de nuestra sociedad. Llamen la atención las escasas quejas en relación con las malas prácticas o desprotección de las víctimas de violencia de género o de hijos teniendo en cuenta los recortes que han sufrido, la eliminación o merma de las actuaciones de prevención y atención a las víctimas en los últimos años. Nos extraña que, de oficio o a instancia de parte, no se haya hecho mención alguna a los daños colaterales que ha producido esta reducción presupuestaria.

Por lo que respecta al tema de menores, sabemos del interés de su defensoría, como ha comentado en su intervención, pero es complicada la conformación de una idea de conjunto sobre la situación de los menores en España. Por ello, creemos oportuna la creación de un área específica para la defensa de los derechos de los menores y, como consecuencia de ello, la elaboración de un informe sobre su situación. Ayer mismo, en la prensa leía a una experta psicóloga afirmar que alrededor de 800 000 menores en España conviven a diario con el maltrato, 800 000 menores son testigos principales de la violencia doméstica. Es tremendo.

Queremos destacar el tema de la justicia por los graves problemas de funcionamiento y, en concreto, el apartado del informe Dilaciones Indebidas. Para el Grupo Socialista es cierto el tópico de que una justicia lenta no es justicia y, además, vulnera el derecho a la tutela judicial efectiva; las quejas lo señalan en este informe y en los anteriores, reflejándolo año tras año, pues se mantienen en niveles constantes desde 2013. Hay que incidir en ello.

En educación, destaca su reflexión sobre la necesidad de dar estabilidad al sistema educativo, sin mencionar la necesidad de tal pacto social y político. Echamos en falta una valoración de la LOMCE, que para mi grupo y para la mayoría de los grupos parlamentarios y los diversos sectores de la comunidad educativa ha supuesto un retroceso en las cotas alcanzadas, además de los recortes presupuestarios que han afectado a la calidad y a la equidad del sistema educativo.

Quiero resaltar la preocupación de la defensoría por el acoso escolar, lo que compartimos y nos satisface, pero echamos de menos la carencia de alguna valoración crítica a la paralización por el Gobierno del Partido Popular del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar.

Y aunque el tema de los refugiados lo ha explicado usted en su intervención y, como nos comentó en comisión, será objeto próximamente de un informe extraordinario, no obstante, para el Grupo Socialista la gestión de la crisis está siendo lamentable: acoger 18 personas de las 18 000 que nos comprometimos, es vergonzoso.

Así pues, en este mapa de preocupaciones que apuntaba destacan distintos temas, como la asistencia sanitaria, dependencia, exclusión social, vivienda pública, prestaciones de la Seguridad Social, preferentes, créditos no oficiales y un largo etcétera, que acaban empeorando las circunstancias del ciudadano en situación de vulnerabilidad; tenemos multitud de ejemplos en el informe. Nos preocupa que en algunos casos sus investigaciones se hayan visto entorpecidas por la tardía o en ocasiones nula colaboración de las administraciones, así como el cumplimiento eficaz de las resoluciones aceptadas y el poco seguimiento que se ha hecho sobre la eficacia de las mismas.

Concluyo, señorías, hay que recordar que la defensoría no es solo una oficina de resolución de quejas concretas, debe y puede ser más ambiciosa. Así, el Grupo Socialista le anima a que apueste por el autoimpulso e incremente sus actuaciones de oficio. El Grupo Socialista apuesta por empoderar a la institución del Defensor del Pueblo para mejorar la protección de los derechos de los ciudadanos; así, en la comisión mixta se va a solicitar la creación de una subcomisión para el estudio de las modificaciones legislativas pertinentes.

Alentamos a la defensora a que realice campañas divulgativas, pedagógicas, con presencia mediática a través de redes sociales o foros, formando e informando acerca de derechos y denunciando situaciones insostenibles para muchos ciudadanos. Aprovechemos una sociedad conectada 24 horas, sus amplias posibilidades de interacción e inmediatez que posibilitan las nuevas formas de comunicación, tanto de difusión como de canal de escucha activa.

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

La señora **NASARRE OLIVA**: Para finalizar, mi grupo parlamento le pide que no olvide su autonomía para alzar la voz, usted es la voz de los ciudadanos, y eficacia para la colaboración de las administraciones. Le recordamos que cada queja o actuación es un problema, pero a la vez una solución; cada queja o actuación es una necesidad, pero a la vez es confianza en una institución.

Muchas gracias (**Aplausos**).

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, senadora Nasarre.

Por el Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra el senador Cortés.

El señor **CORTÉS MARTÍN**: Señor presidente, me sumo a la felicitación de todos los grupos parlamentarios a la defensora del pueblo, a los defensores adjuntos y a todo el personal de la defensoría. No se trata, señor presidente, de un trámite de cortesía obligada, sino de la expresión sincera del reconocimiento de un trabajo muy bien hecho, y pienso que merece ser resaltado el hecho de que todos los grupos parlamentarios coincidamos en esta valoración positiva.

Quien habla por primera vez en esta Cámara como portavoz del Grupo Parlamentario Popular tuvo el honor la pasada legislatura de presidir la Comisión Mixta Congreso-Senado de Relaciones con el Defensor del Pueblo y quiero decir que gracias a la colaboración de todos los grupos y al buen hacer de la defensora y su equipo la institución es hoy más próxima, más eficaz, más transparente y más austera.

En estos momentos la comisión mixta está al día en el tratamiento de los asuntos que han entrado en su registro. No ha sido siempre así, y ha ocurrido precisamente en una etapa en que la defensora, además de las comparecencias preceptivas, ha querido tener una comparecencia a mitad de ejercicio para informar sobre la marcha de la institución, lo que ha permitido un contacto mucho más fructífero con senadores y diputados, que se ha visto reflejado en iniciativas tomadas por la defensora, muchas de las cuales —y en un porcentaje muy alto, como se ha resaltado en anteriores intervenciones— han sido tenidas en cuenta por la Administración y también en los procesos legislativos en ambas Cámaras.

Cuando el pasado 5 de abril la señora defensora presentó el informe ante la comisión mixta, mi compañera de grupo, la senadora Sánchez Zaplana, analizó con más detalle de lo que lo voy a hacer yo hoy el contenido del informe, sobre todo fijándose en sus aspectos más

sociales. Para no repetir argumentos ya dados y sujetarme al tiempo asignado, quiero poner de relieve aspectos más generales del informe y de la actuación de la defensoría. En mi opinión, debe ser destacada la utilización y puesta a disposición de nuevas tecnologías, singularmente, la página web. Esto ha supuesto un cambio a mejor en la manera de trabajar de la institución del Defensor del Pueblo, como se puede ver en las constantes visitas que tiene y que van a más, aunque no así el número de quejas, lo que también me parece que es una muy buena noticia.

Quiero destacar, señor presidente, la reducción en los tiempos de primera respuesta a más de la mitad: si comparamos los 62 días que tardaba esta primera respuesta en el año 2013, a la media de 28 días en que estamos hoy. Esto se debe no solo a la defensoría, a quien sin duda corresponde el mérito principal, sino también al conjunto de las administraciones que, en general, han respondido con más celeridad. Y digo en general, señor presidente, porque, según la información que se nos ha facilitado, existe también un epígrafe de administraciones entorpecedoras que, afortunadamente, son cada vez menos y además los ciudadanos las conocen y lo podrán valorar en su momento; instituciones que no colaboran como es debido, como es su deber, con la institución del Defensor del Pueblo cuando, en defensa de los ciudadanos, les plantea quejas o reclamaciones.

Pero además de esta eficacia, importa poner de relieve la transparencia de la institución en su estructura, retribuciones y gastos. Tanto las Cortes Generales como los españoles en general sabemos que una disminución del presupuesto que se produjo de manera sustancial y drástica en el año 2012 no ha repercutido en la eficacia de la defensoría.

Además de estas cuestiones materiales o instrumentales, la utilidad de esta institución se debe valorar también por las recomendaciones, aquellas que ha efectuado el defensor del pueblo, y lo que es más importante, las consecuencias que han tenido esas recomendaciones, que han sido atendidas en un grado muy elevado, en un porcentaje muy alto, como se ha recordado en esta misma sesión. La señora defensora se ha referido a estas iniciativas en su intervención y a mí me importa destacar el aspecto propositivo de la institución, más allá de la denuncia y el control, que no se han olvidado, pero los estudios e informes —a los que ahora me referiré— han tenido también consecuencias. Ejemplos, como la Ley de segunda oportunidad, la Ley de protección a la infancia o las iniciativas que se han tomado con los riesgos de productos financieros han tenido consecuencias positivas. Este punto, el de los productos financieros, fue un asunto de enorme actualidad, en el que el defensor del pueblo estuvo muy activa y sus gestiones ante el Ministerio de Economía, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o el Banco de España han tenido consecuencias concretas que han redundado en que hoy sea un tema que sigue vigente, pero con una viveza mucho menor.

Y al igual que de las recomendaciones podemos decir de los informes, sobre cuestiones diversas que figuran con detalle en el informe anual, pero para todos ellos ha habido una característica de rigor y de carácter propositivo.

Por decir algo, sin embargo, que queda como una asignatura pendiente un año más, la Administración de Justicia es la que ha recibido el mayor número de quejas y, dentro de ellas,

la dilación de los procedimientos judiciales es la causa fundamental, reiterada año tras año, del malestar de ciudadanos con respecto de la justicia que acuden al Defensor del Pueblo en busca de ayuda. Ya dije, señor presidente, que iba a evitar entrar en el detalle de áreas del informe que fueron tratadas en la comisión, áreas de tanta importancia como la sanidad, la educación, el medioambiente, la situación de presos en el extranjero o el mecanismo nacional de prevención de la tortura, que en su momento el Gobierno anterior tuvo el enorme acierto de encomendar al Defensor del Pueblo. Si la atención a las víctimas del terrorismo ha sido una constante del Defensor del Pueblo, doña Soledad Becerril ha mostrado una cercanía muy especial hacia ellas. Me consta de manera personal lo mucho que las víctimas valoran esa proximidad.

Concluyo, señor presidente, diciendo que cuando los plazos de respuesta se acortan, cuando las recomendaciones han aumentado y se han atendido en mayor grado y, al mismo tiempo, el presupuesto es más austero y la transparencia modélica, hay razones para felicitarnos y para agradecer a la defensora, a los adjuntos y a todo el personal de la defensoría su trabajo y dedicación.

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

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

Terminado el turno de portavoces, agradezco una vez más la presencia hoy aquí de la excelentísima señora defensora del pueblo y de sus adjuntos para la evacuación del informe de la memoria del año 2015.

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Presentación y debate sobre el informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2015

Sesión plenaria de 13 de abril de 2016

(Diario de Sesiones del Congreso de los Diputados. XI Legislatura, núm. 9)

Presentación y debate del informe correspondiente a la gestión realizada por el Defensor del Pueblo durante del año 2015

El señor **PRESIDENTE**: Señorías, buenos días. Se reanuda la sesión.

Comenzamos con el punto del orden del día relativo al informe de la defensoría del pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2015 (**Rumores**). Un poco de silencio, por favor. Como saben sus señorías, con arreglo a las normas de procedimiento, las deliberaciones comenzarán una vez que la defensora del pueblo haya terminado la presentación de su informe, y el turno de fijación de posiciones en ese momento será de diez minutos por grupo.

Para la exposición de un resumen del informe tiene la palabra la defensora del pueblo, doña Soledad Becerril Bustamante.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señor presidente, señorías, muy buenos días.

En nombre de la institución constitucional del Defensor del Pueblo de España presento ante sus señorías el resumen del informe correspondiente al año 2015. Es intención de la institución presentar anualmente estos informes con la mayor celeridad posible, nada más concluir el ejercicio, con el objetivo de que el análisis de estos documentos les permita a sus señorías conocer parte de los problemas que existen entre la ciudadanía, para los ciudadanos, la opinión de los mismos y lo que han hecho llegar a la institución del Defensor del Pueblo a lo largo de ese ejercicio.

Como saben sus señorías la institución no tiene capacidad ejecutiva ni coercitiva. Es una institución que debe persuadir con sus argumentos, con sus razones, con motivaciones fundamentadas a las administraciones públicas para que modifiquen o rectifiquen o inicien actuaciones que los ciudadanos nos han solicitado. Y además, a la vista de los hechos que diagnosticamos a través de las quejas que hacen los ciudadanos, formulamos propuestas, actuaciones de oficio, informes, estudios —que enviamos por supuesto a sus señorías, a las personas que componen la Comisión Mixta para las Relaciones con el Defensor— en donde se hacen también recomendaciones a las administraciones públicas.

Las competencias que tiene esta institución son máximas si las relacionamos con las de otras instituciones similares en países democráticos, por supuesto. Somos institución nacional de derechos humanos, de acuerdo con lo establecido por Naciones Unidas, con la máxima calificación, la calificación A; nuestra actuación en materia de derechos humanos es revisada por Naciones Unidas, y somos —por mandato de esta Cámara en el año 2009— institución nacional de prevención de la tortura, tratos inhumanos o degradantes. Estas competencias nos permiten

estar vigilantes, muy atentos en materia de derechos humanos, y al mismo tiempo tener relaciones como institución con otros defensores europeos, del Mediterráneo muy especialmente en estos momentos, e iberoamericanos, y muchos de los iberoamericanos han inspirado sus —como las denominan— defensorías en la ley que regula la institución del Defensor del Pueblo en España.

El informe del 2015 recoge el número de quejas que ha recibido la institución, y han sido casi 18.000: 17.822. Esta cifra es menor a la del año 2014, año en que, junto a 2013, un muy alto número de personas se dirigieron a la institución para quejarse de que se les había suprimido una parte de la paga extra del año 2012. Se recibieron innumerables quejas —como recordarán alguna de sus señorías que participaban en la Comisión mixta en aquella legislatura—, y esa reivindicación ya no se ha producido a la vista de que en los presupuestos se ha ido incluyendo, y creo que se incluye este año una partida para resarcir a los funcionarios de la parte de la paga que no se efectuó en el año 2012. Como muchas de estas quejas —las 17.822 que he mencionado— están suscritas por muchas personas, revisando estos datos hemos visto que son más de 55.000 quienes, por un procedimiento o por otro, se han dirigido a la institución del Defensor del Pueblo. A la hora de revisar y dar estas cifras procuramos ser bastante estrictos, y no contabilizamos como quejas las meras consultas que pueda hacer una persona por teléfono o la resolución de una duda, aunque sí quedan registradas, pero no como quejas. Para nosotros la queja ya significa una actuación por parte de la institución, es decir, iniciar una actuación o un procedimiento. No se trata de aumentar las cifras para que sean muy altas, no es eso. La institución tiene que conseguir resolución, eficacia, rectificación, etcétera. No se trata de dar unas magnitudes altísimas, eso no conduciría absolutamente a nada.

Sí estamos haciendo una evaluación de la satisfacción de los ciudadanos que se dirigen al Defensor del Pueblo. Podemos lograr esta información a partir de los nuevos instrumentos con los que nos hemos dotado para el trabajo. Como vieron sus señorías en la Comisión la semana pasada, la página web permite que una persona se dirija vía electrónica al Defensor del Pueblo, haga una consulta o queja, reciba una respuesta, sepa el tiempo que se ha tardado en tramitar su queja, cuánto tiempo está tardando la Administración, cuál es la respuesta de la Administración y si esta es satisfactoria o no. A la vista de estos datos también podemos permitirnos saber si las personas que esperan una respuesta del Defensor del Pueblo están satisfechas con la actuación. Estamos iniciando estas encuestas que hacemos cada trimestre, y hay dos asuntos que nos parecen de relevancia. En primer lugar, hay un porcentaje alto de las personas que nos contestan, un 64 %, que dicen que recomendarían a una persona conocida por ellos que se dirigieran al Defensor del Pueblo. Hay un 51 % de las personas que contestan que nos dicen que el lenguaje en el que nos dirigimos a los ciudadanos es sencillo y es comprensible. Esto nos parece interesante, porque muchas veces las administraciones tienen una tendencia a lo que decía el otro día en la Comisión, que es al lenguaje de madera —como dicen los franceses—, ese lenguaje absolutamente impenetrable que puede decir cualquier cosa, pero desde luego no comprensible para la inmensa mayoría de los ciudadanos.

Mencionaré —porque en esta exposición no podría hacerse un exhaustivo repaso de esta memoria anual— ante sus señorías alguno de los problemas que con mayor intensidad nos han

hecho llegar los ciudadanos. Ya que está el señor ministro de Justicia le diré que —aunque han variado las cifras— todavía hay numerosas quejas sobre las dilaciones en materia de justicia y algunas vistas que están ya emplazadas para los años 2018 y 2019. Y hablando también de problemas relacionados con la Administración de Justicia e igualmente con el Ministerio del Interior en este caso, tengo que decir que hay preocupación por el voto por correo de personas que residen en el exterior. Ya nos lo hicieron llegar antes de las últimas convocatorias electorales, y seguramente sería conveniente revisar la legislación, que debe ser garantista, que debe garantizar que no hay fraude en el voto por correo, pero que haya posibilidad o relativas facilidades para la emisión de ese voto por correo.

Nos han preocupado mucho a lo largo de este año —y seguramente lo compartimos con sus señorías— los problemas relativos a la violencia de género. Creo que sería conveniente revisar los elementos o los datos que indican riesgo cuando una persona, fundamentalmente una mujer, comunica a la policía o da cuenta al teléfono de violencia de género de sus circunstancias, porque en muchas ocasiones hay personas que denuncian, que comunican una situación y luego no quieren ratificarla. Eso puede ser indicador de que hay alguna circunstancia que convendría revisar.

Para nosotros también ha sido importante —desde hace tiempo, no solo en este ejercicio— la persecución de la trata de seres humanos, de aquellas personas o grupos que se dedican a la trata de seres humanos. Hemos estado en contacto permanente con organizaciones no gubernamentales que ayudan también en esta materia, y debo decir que el interés de la Policía Nacional y de la Guardia Civil es máximo y extremo para encontrar, diagnosticar y perseguir estas redes. Hemos emitido varios informes sobre esta materia, hemos mostrado en la Comisión vídeos de testimonios de mujeres que han estado en manos de estas redes, y toda cooperación policial internacional es fundamental para perseguir a estas personas que explotan a seres humanos, que llegan a España y están absolutamente en manos de estas redes.

Yo sé que a sus señorías también les han preocupado los problemas relativos a la factura eléctrica —podríamos hablar mucho rato de estas cuestiones—, a los cortes. Los ayuntamientos deberían tomar iniciativas y los servicios sociales tener conocimiento de cuándo se va a producir un corte antes de que se produzca, para saber cuáles son las circunstancias en las que podría estar esa familia.

Hemos actuado a lo largo de este año, y también en años anteriores —son actuaciones que se extienden en varios ejercicios—, en materia económica y de hacienda para diagnosticar problemas de personas, de familias que han comprado productos financieros de manera engañosa por parte de las entidades financieras. Nos hemos encontrado con familias que han suscrito participaciones preferentes sin el más mínimo conocimiento del producto que estaban adquiriendo. Se ha logrado —también debo señalar aquello que se ha logrado— que la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España insten a las entidades financieras a señalar el riesgo de cada producto. Nosotros solicitábamos que se pusieran unos colores que indicaran ese riesgo; creo que va a ser de otra manera, pero habrá unos indicadores que permitan

que cualquier persona, que no tiene por qué tener un conocimiento del sistema financiero y de sus productos, pueda ser advertida del posible riesgo o dificultad de un producto. Nos parece que esto es una mejora importante.

Terminando este repaso mencionaré nada más que la preocupación de muchos ciudadanos —nuestra también naturalmente— por las viviendas que tienen un carácter de vivienda protegida y que están vacías en comunidades autónomas y en municipios, sobre todo en los medianos y en los grandes, y para las que existe una demanda importante. Hemos trabajado con todas las comunidades autónomas, con los grandes ayuntamientos, y vemos que hay disposición a tener, primero, un registro de carácter general de lo que es una vivienda vacía, de en qué momento se puede calificar esa vivienda protegida de vacía, y en segundo lugar, qué puede hacer la Administración local o la autonómica para poner en el mercado, ante la lista de demandantes, esa vivienda fundamentalmente en régimen de alquiler y a un precio asequible, que no supere en ningún caso el 30 % de los ingresos de la familia.

Finalizo haciendo un repaso somero a algunas actuaciones. Hemos realizado, en colaboración con los defensores de las comunidades autónomas, un documento interesante sobre las urgencias hospitalarias. Nos ha llevado mucho tiempo este documento, casi dos años, porque había que coordinarlo con todos los defensores, tener múltiples reuniones con especialistas en la materia de distintos lugares, de diferentes comunidades, y es un documento pensado para proteger los derechos de los pacientes, la intimidad, la información que reciben ellos y sus familiares, así como el trato y el tratamiento en las urgencias hospitalarias. Creo que los miembros de la Comisión conocen este documento, que nos parece de interés.

Como he mencionado al principio, en calidad de mecanismo nacional de prevención de la tortura, visitamos centros de privación de libertad, en la terminología usual centros de estancia corta, media y larga. Hicimos visitas —yo también realizo estas visitas— la mayoría de las veces acompañados por especialistas, técnicos que no pertenecen a la institución, sino que están nominados por colegios profesionales: psicólogos, psiquiatras, penalistas y otras personas que nos acompañan; visitas que duran tres, cuatro o cinco días para estudiar bien las condiciones del centro, de los internos, las facilidades que puedan tener para su vida cotidiana, para su relación con el exterior, etcétera. En la Comisión se me preguntó sobre esta materia y sobre la situación de las personas que están en centros de privación de libertad en España, y dije —debo repetirlo ante sus señorías— que si en algún momento observamos o vemos indicios de que pudiera haber maltrato u ofensas, inmediatamente lo ponemos en conocimiento de la fiscalía. Pero yo afirmo en este Congreso de los Diputados que en España no hay torturas, no puede haberlas en un Estado democrático; en España no hay torturas, al igual que en España no hay presos políticos. Recuerdo, siendo una joven diputada en la I Legislatura, antes de la constituyente, la generosa Ley de Amnistía de 15 de octubre de 1977, muy generosa y extraordinariamente ampliada, que tuvo el apoyo unánime de la Cámara, porque fue una Ley de Amnistía que emanó de la propia Cámara, y a partir de ese momento no hubo en España preso político alguno.

Asimismo estamos haciendo en este momento dos estudios que pueden ser de interés para sus señorías; uno, a petición del propio Congreso de los Diputados al final de la legislatura

anterior, sobre derechos humanos y víctimas del terrorismo de ETA. Siempre apoyamos las peticiones —y comprendemos perfectamente muchas de ellas— de las víctimas de ETA y por eso estamos trabajando sobre ello. El otro trabajo es sobre el asilo y las condiciones en que en España se tramitan las solicitudes de asilo, cuáles son las dificultades en la tramitación, cuáles son los pasos, cómo se pueden acelerar, cómo se pueden resolver en un tiempo aceptable para las personas que están en esas circunstancias. Creo que tendremos finalizado este documento antes del mes de junio.

Para terminar con mi exposición ante sus señorías quiero mencionar un asunto que me consta —porque he seguido sus intervenciones y sus puntos de vista— que les preocupa enormemente, que es la crisis de los refugiados; crisis para la que la Unión Europea no estaba y no sé si en este momento está preparada. Desde luego el tratamiento que la Unión Europea haga a las personas que solicitan protección internacional o asilo debe ser guiado por el principio de defensa de los derechos humanos, del derecho internacional y del derecho de la Unión Europea. Esto hay que tenerlo presente en todas las actuaciones. No puede haber devoluciones colectivas bajo ningún principio, y hay que prestar una atención especial a los menores y a las personas que están en una situación de vulnerabilidad. El número de menores no acompañados que están llegando y que están desapareciendo tras unos días de estancia en algún lugar, tras su llegada, es altamente preocupante. El número de personas a las que España debe acoger en los próximos meses y a lo largo de este año y del próximo permite su acogida, así como poner los medios necesarios para su reasentamiento o asentamiento. No son cifras exageradísimas. Creo que con la colaboración de comunidades autónomas, grandes municipios y Administración General del Estado esto se puede organizar. Desde luego España, como otros países, debe prestar atención y ayuda en este momento a Grecia y a Italia, a los centros que están recibiendo un mayor número de migrantes, de personas que vienen huyendo de la guerra fundamentalmente. Y nuestra ayuda, aparte de la económica, puede y debe ser de técnicos que sepan cómo tramitar y actuar para dirigir a estas personas que están demandando asilo a distintos lugares de la Unión Europea. Hay unos centros de atención en todos los países, fundamentalmente en Italia y Grecia, hacia los que podemos dirigir a estos expertos —funcionarios en la mayoría de las ocasiones— para ayudar en esta tarea, que es compleja y delicada.

Nosotros hemos estado viendo una parte de esta tramitación, de esta acogida, porque hemos estado en un campo de refugiados cerca de Amán, en Zaatari, donde hay 79.000 personas viviendo —es una ciudad media importante, como las hay en España—, once escuelas, una clínica y médicos —también está Médicos sin Fronteras—; la cooperación española se encuentra allí trabajando, además del Gobierno de Jordania. Son personas que van a estar dos o tres años en este campo y sabemos que la tramitación de sus solicitudes es algo complejo porque tienen circunstancias distintas y provienen de diferentes lugares. Por eso, no es fácil toda esta labor, pero podemos ayudar. España puede ayudar enormemente a acelerar los procesos para que todas estas personas que quieren salir de estos lugares —serán humanitarios pero no son para una vida— puedan llegar a otros países, entre ellos a España.

La decisión de la Comisión Europea de crear una agencia europea de asilo es una buena decisión porque la coordinación de todos los países y la actuación común en este campo es absolutamente fundamental para evitar el cierre de fronteras —como hemos visto que ocurría con el cierre repentino de la frontera entre Macedonia y Serbia y el retorno de aquellos que estaban caminando hacia Serbia— y comportamientos absolutamente inaceptables, como lanzar gases hacia personas que están esperando cruzar tras una verja, o levantar muros. No puede ser, es inaceptable. Es un drama humano en el que están sumidas estas personas, estas familias. Tenemos que tratarlas de manera bien distinta. La Unión Europea tiene que extremar la atención y los cuidados con respecto a todo lo que está pasando.

Señorías, voy a concluir esta intervención. Dije a los diputados y diputadas de la Comisión que estamos a su absoluta disposición para remitirles más información, ampliársela o explicarles cualquier aspecto que les pueda suscitar duda, y lo reitero en este momento. Señoría, el Estado social, democrático y de derecho que nos hemos dado los españoles, por el que tanto se ha luchado, se ha conseguido y que me parece ejemplar, tiene una institución eficaz, capaz, que no recibe presiones, que no está sujeta a determinadas circunstancias políticas, que es absolutamente independiente, apreciada por un alto número de ciudadanos y está a plena disposición de todo el que llega hasta nosotros para que sean defendidos sus derechos y libertades. Los adjuntos al Defensor (don Francisco Fernández Marugán, a quien conocen sus señorías, y doña Concepció Ferrer, a la que también conocen) y yo misma, así como todas las personas que trabajan en la institución (170), estamos a su entera disposición y satisfechos de poder contar —lo digo no por mi persona sino por la institución— con una institución respetada, valorada y apreciada. Espero que siga así por muchos años, con independencia de que en este momento yo sea la defensora, aunque ella también tendrá en su momento sus límites y su tiempo, como es preceptivo.

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

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Becerril. Muchas gracias a la defensoría del pueblo, parte de la cual nos acompaña hoy aquí en la tribuna, por su labor y por la presentación de este resumen del informe de 2015.

Ahora, en el turno de fijación de posiciones, interviene, en primer lugar, por el Grupo Parlamentario Mixto, la señora Oramas.

La señora **ORAMAS GONZÁLEZ-MORO**: Gracias, señor presidente.

Señorías, señora defensora del pueblo y también adjuntos a la misma, como miembro del Grupo Mixto solo tengo cinco minutos, por lo que, tras haberme leído todo el informe, iba a centrar mi intervención exclusivamente en el tema de pobreza infantil, ya que tenía que elegir uno, pero voy a aprovechar un minuto para tres asuntos que usted ha esbozado y sobre los que los nacionalistas canarios siempre hemos mantenido una batalla, una lucha y una defensa en este hemisferio. En primer lugar está el voto de los residentes en el exterior, en el que Coalición Canaria ha sido activa. Nos opusimos a la ley junto con Izquierda Unida, fuimos los únicos partidos. El Grupo Socialista ya ha reconocido el error y esperamos que en la próxima legislatura

esos españoles, como todo el resto, puedan ejercer el derecho al voto. También su reflexión ha sido importante en el tema de violencia de género.

Tengo que admirar que usted como defensora del pueblo haya dicho claramente que es inadmisibile la situación que se está dando con los refugiados, con respecto a los centros y la situación que están viviendo Grecia e Italia y con el ejemplo que supone para toda la humanidad la situación de Jordania y Líbano, países pobres que tienen millones de personas acogidas. Nosotros hemos reclamado sobre todo una acción directa del Gobierno del Estado, no solo en el cumplimiento de sus compromisos europeos sino con una acción decidida sobre todo en cuanto a los menores, como han denunciado Save the Children y Unicef. Ayer el Gobierno de Alemania dijo que hay 6.000 menores llegados a ese país que han desaparecido, 150 niños no acompañados en el centro de Lesbos y más de 1.500 niños en un centro de detención, aunque las normas europeas e internacionales dicen que no tienen que estar allí. Vamos a seguir con esta batalla, y me alegro de que ella lo haya comentado.

Nos preocupa el informe que usted ha realizado sobre la situación de los niños en nuestro país, que es más profunda y puede lastrar irremediamente su futuro, sus expectativas de vida y su relación con el entorno. Me refiero a la pobreza infantil, a la de los niños de este país. Dentro de la brecha enorme que existe entre las diferentes capas de nuestra sociedad y que la crisis se encargó de agrandar aún más, he de confesarle que me preocupa enormemente la situación de estos pequeños, que, como siempre, son la parte más débil y vulnerable de España. Por eso no puedo más que agradecer la atención de su oficina a la pobreza infantil, a sus consecuencias, así como que dentro de la supervisión de su departamento a la acción de las administraciones públicas se haya hecho especial hincapié en los comedores escolares como en años anteriores. Su informe habla de promover el establecimiento de un plan de garantía alimentaria para niños y adolescentes que contemple actuaciones en los periodos no lectivos, debido a la constatación de que los sistemas de rentas mínimas resultan poco ágiles, insuficientes para los potenciales benefactores y además no aseguran su empleo en la alimentación de los menores. Dentro de esa desprotección a la que están expuestos los menores que están en riesgo de exclusión social está la posibilidad de no estar recibiendo las aportaciones alimentarias necesarias a diario, lo cual, además de ser una realidad dura e impropia de un país desarrollado como el nuestro, influye en su rendimiento escolar, en su crecimiento y —lo que es peor— en su salud.

En ese sentido, tal y como destacó el presidente del Gobierno de Canarias recientemente, las expectativas han mejorado, pero aún conviven con una realidad que no podemos esconder; esta realidad que conocí muy de cerca siendo alcaldesa de San Cristóbal de la Laguna, y sobre todo que tiene rostro. Es muy necesario en temas tan sensibles poner cara a los números y a las estadísticas. En este caso, la cara más triste de la pobreza en España es la de los niños que la sufren. Es labor de todos romper el ciclo de las desventajas; es trabajo común desde cada uno de los partidos y colectivos sociales, desde esta Cámara, pero también desde cada una de las instituciones del país, trabajar todo lo duro que se pueda para aplicar políticas de lucha contra la pobreza y la exclusión social de los más pequeños. Estoy segura de que ningún miembro de esta Cámara estará en desacuerdo con lo que digo, hay que trabajar para dar a esos niños

una esperanza de romper el círculo en el que se encuentran para salir adelante. Hay que darles la vida que se merecen. Lo estamos haciendo pero tenemos que hacerlo más y mejor, mucho mejor. La pobreza energética afecta a los niños, y al final esta sociedad tiene que ser de todos.

Muchas gracias, señor presidente, señores diputados.

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

Tiene la palabra el señor Martínez.

El señor **MARTÍNEZ OBLANCA**: Señor presidente, buenos días.

Saludo en nombre de Foro a doña Soledad Becerril y en su persona a todo el equipo que forma parte de la institución del Defensor del Pueblo, expresando nuestra coincidencia en el respeto y consideración que la labor de esta institución ha calado desde siempre entre los españoles, pese a ser la suya una tarea muy compleja que afronta en muchas ocasiones cuestiones tremendamente delicadas. La brevedad de mi intervención me obliga a centrarme en unas pocas cuestiones de las que atañen solamente a mi comunidad de procedencia, pero me resulta tranquilizador constatar que en 2015 el número de quejas con origen en el Principado de Asturias ha disminuido en relación con el año anterior. Mi partido respaldó la supresión en 2014 de la figura autonómica homologable al Defensor del Pueblo y no se pueden ustedes imaginar la sarta de calamidades que vaticinaban los partidarios de la continuidad de la procuraduría general que, por cierto, fue seleccionada en 2006 en el consenso político que históricamente ha respaldado en todas partes la elección de esta alta responsabilidad. Observo en el informe anual que esta supresión no ha repercutido con efecto multiplicador las quejas procedentes de Asturias hacia el Defensor del Pueblo y que incluso han disminuido, pasando de 384 a 356.

Del informe de 2015 constato que el Principado es uno de los dos Gobiernos autonómicos a los que el Defensor del Pueblo tuvo que formular un tercer requerimiento para responder sobre un asunto. Como asturiano y exdiputado de la Junta General, lamento esta falta de colaboración de la Consejería de Infraestructuras que por otra parte no pilla de sorpresa a nadie, diríase que es norma de la casa. Algunos de los temas sobre Asturias que contiene el informe son recurrentes; hay uno muy notorio: el caso de la unidad terapéutica y educativa del centro penitenciario de Villabona. El Defensor del Pueblo, que ya en 2014 cursó una recomendación específica sobre el asunto, ha tenido que recordar a los responsables de nuestras instituciones penitenciarias la necesidad de que sean respetados los planteamientos de intervención en los términos alumbrados por los funcionarios que en su momento crearon una UTE que ha sido modélica. Vaya el respaldo de este recordatorio al Defensor del Pueblo. También el pleno de la Junta General del Principado hace tres semanas incidió en la denuncia del progresivo desmantelamiento del espacio libre de drogas de Villabona, que viene sufriendo desde hace tres años y que va claramente en perjuicio de los internos, como prueba del progresivo aumento de los incidentes y del tráfico de sustancias. A nuestro juicio, lo que ha venido sucediendo en Asturias supone una quiebra inexplicable del mandato constitucional de reinserción social de los presos.

Quiero referirme también al tema suscitado en torno a los establecimientos residenciales en Asturias que dependen del Principado y a las extemporáneas facturas astronómicas que se han cursado a sus familiares mucho tiempo después del fallecimiento de los ancianos. Por una cuestión de elemental respeto a los derechos de nuestros mayores, emplazo al Defensor del Pueblo a profundizar en este lamentable asunto, que es secuela indeseable de una Ley de Dependencia impulsada sin recursos y que ha pillado a muchas familias en situación de absoluta indefensión, desprevenidas frente a los voraces recaudadores y gestores autonómicos que, además, ante la escandalera social ya han reconocido errores de mucho bulto y asimismo evidencian una brutal falta de sensibilidad que ha provocado una gran indignación entre los allegados a los ancianos. En el informe se hace referencia a los sucesos en el centro de menores de Sograndio, que depende del Principado de Asturias, y a las diferentes sugerencias desde el Defensor del Pueblo que han tenido un eco relativo. De hecho, en este primer trimestre del año han persistido los incidentes por lo que las quejas de los vigilantes de seguridad continúan en vigor.

Por último, el informe anual nos recuerda que los vecinos de la localidad de Santa Marina de Piedramuelle, en Oviedo, siguen físicamente divididos desde hace más de una década por la falta de una pasarela sobre la autovía que el Ministerio de Fomento comprometió y proyectó, pero que jamás construyó. Eso pone de manifiesto una de las persistentes trabas hacia la institución del Defensor del Pueblo, a menudo con demoras por parte de las administraciones a las que se recaba respuesta y otras veces chocando con el letargo para atender los compromisos que esas mismas administraciones hacen a los ciudadanos y que se acaban incumpliendo.

Mi reconocimiento en todo caso hacia la gran utilidad del Defensor del Pueblo para propiciar soluciones y esperanza a muchos de los casos que se le plantean y a quien debemos su alta contribución a una mejor democracia para todos los españoles.

Muchas gracias.

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

Por el Grupo Parlamentario Vasco (EAJ-PNV), tiene la palabra el señor Agirretxea.

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

Señoras y señores diputados, señora defensora y adjuntos, buenos días a todos.

Como ustedes bien saben, la defensoría del pueblo tiene como función la garantía no jurisdiccional de los derechos de todas las personas en sus relaciones con las administraciones públicas, derivada de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, que le dota de estas funciones. La defensoría del pueblo puede actuar por iniciativa propia sin haber recibido queja alguna, evidentemente a partir también de quejas de ciudadanos, y además la Constitución le otorga a esta institución la legitimación para plantear recursos de inconstitucionalidad y amparo constitucional, así como instar procedimientos de *habeas corpus*. Fundamenta sus resoluciones en derecho y evita de alguna manera al reclamante acudir a un proceso judicial que, como todos

sabemos, puede resultar costoso y dilatorio. Estas son digamos, las funciones de la defensoría del pueblo que ustedes perfectamente conocen.

De lo que se trata aquí en estos momentos es de analizar la memoria de 2015, y en este caso estamos también pensando en la efectividad de la labor de la defensoría del pueblo. Ella nos ha presentado un informe. La semana pasada tuvimos una sesión en la Comisión en la que ella compareció de forma mucho más larga y extensa que hoy y los grupos parlamentarios pudieron expresarse; creo que esto no diferirá mucho de lo que hoy podamos hacer aquí. Por tanto, podemos constatar una cuestión clara. Independientemente de las quejas puntuales que pudiera haber de muchísimos temas que como el informe detalladamente presenta, hay una motivación política en un elemento: muchas quejas son derivadas de las decisiones políticas que en este Parlamento se han tomado en la legislatura pasada, de leyes que se han aprobado en este Parlamento única y exclusivamente con el apoyo del Grupo Popular. Ello ha generado unas consecuencias a la sociedad en materia judicial, de seguridad ciudadana, económica, etcétera, que consecuentemente han llevado a que muchísima gente haya tenido que recurrir al Defensor del Pueblo para solventar problemas derivados de esas malas leyes que se han aprobado en este Congreso.

Evidentemente el informe nos presenta detalladamente por áreas las quejas, las sugerencias y las aportaciones que se han hecho desde la defensoría. Algunas cuestiones quedan un poco vacías, y no sé por qué. En cuanto a la Administración pública, en el caso de Euskadi hay una cuestión que me interesa mucho, los derechos lingüísticos de los ciudadanos y las actitudes que los delegados del Gobierno han tenido al respecto. Señoras y señores diputados, la Tesorería de la Seguridad Social no se puede volcar en idiomas diferentes al castellano, por ejemplo. Con respecto a los impresos en el Instituto Nacional de la Seguridad Social en la página web se puede ver que únicamente se encuentran en castellano. En cuanto a las comunicaciones electrónicas con diferentes entidades seguimos con lo mismo: la Agencia Española de Protección de Datos, por ejemplo, únicamente tiene su página en castellano. Para el documento nacional de identidad no es posible gestionar una cita previa en euskera, tal y como se había solicitado, y tampoco se puede pedir información porque —al menos la que está en la página web— está solamente en castellano. Cualquier ciudadano o ciudadana vasca que acuda a la subdelegación del Gobierno, a la Delegación de Costas, por ejemplo, o a la Policía Nacional en Euskadi no puede hacerlo en euskera porque nadie de los que hay allí podrá atenderle. Por tanto, no es una cuestión política, sino una negligencia del Gobierno por no dotar a su personal de los conocimientos necesarios para actuar en una comunidad autónoma en la cual esa lengua es oficial. Después tenemos al gran perseguidor de los derechos lingüísticos de los vascos, el delegado del Gobierno, que se dedica a tomar nota de las actas de todos los pueblos que se redactan en euskera. ¿No será el problema de quien no entiende el euskera en vez de quien sabe las dos lenguas? Por tanto, ¿a quiénes se merman los derechos lingüísticos, tanto que se habla aquí de que en ciertas comunidades autónomas los derechos lingüísticos de las personas castellanohablantes están perseguidos? No, no. Mis derechos como ciudadano bilingüe están perseguidos cuando no puedo hablar en euskera, no cuando no puedo hablar en castellano. En esta materia, pues, tenemos una cuestión importante que destacar.

En el aspecto judicial —lo ha resaltado la propia defensora— se ha recurrido por mucha gente a la defensoría, criticando sobre todo la asistencia jurídica gratuita. La abogacía como servicio público sigue siendo objeto de queja. La defensoría inició una actuación de oficio tras conocer que la Comunidad de Madrid, por ejemplo, había reducido un 31 % el gasto en servicio de asistencia jurídica gratuita. Pues bien, no sabemos cómo terminó esta actuación. Las demoras judiciales, tal y como la defensora ha dicho en esta tribuna hace nada, son uno de los graves problemas que tiene la sociedad. Una sociedad que tiene una justicia que demora tanto no se puede decir que sea una justicia que actúe plenamente de conformidad con lo que se le pide. Se planteó al Ministerio de Justicia —el ministro acaba de irse— la necesidad de aumentar los juzgados de lo Social. Como respuesta se recibió un informe con las medidas a tomar para dar solución al problema, pero entiende que no resulta necesario crear nuevos juzgados de lo Social. Por otra parte, el retraso generalizado del despacho de asuntos de la jurisdicción mercantil se considera preocupante, habiéndose iniciado actuaciones para conocer los motivos de dichas demoras. Hay una cuestión en el ámbito judicial y en otras áreas, que después señalaré, en las que la defensoría procede a hacer una recomendación a la institución pertinente y esta le responde que tiene problemas económicos, y ahí se acaba. El problema surge cuando dice que no tiene dotación económica para solucionarlo. ¿Entonces el ciudadano con qué se queda? ¿Qué tiene que hacer ante una situación de esta índole? Supongo que la respuesta a los retrasos judiciales será precisamente falta de personal, que no hay dotación presupuestaria, etcétera. Para eso estamos, para solucionar problemas de esa índole y no para decir cuál es el problema, porque eso ya lo sabemos. En ese sentido, la defensoría tiene que seguir incidiendo en que las problemáticas han de ser solucionadas y no solamente denunciadas.

La Ley de Seguridad Ciudadana ha generado muchos problemas también. Pediría a la defensoría más audacia, más valentía porque quizá tiene exceso de celo, de prudencia cuando se trata de decir al Gobierno qué es lo que no está haciendo bien y qué debe mejorar. Yo confío plenamente en la labor profesional de la defensoría y de todo su equipo, pero creo que hay una especie de prudencia excesiva en algunas cuestiones. Está claro que la Ley de Seguridad Ciudadana ha generado muchos problemas a la sociedad. La defensoría ha hecho sugerencias, por ejemplo, en la elaboración de instrucciones para la práctica de registros corporales o en las instrucciones para que garanticen la interpretación y aplicación del modo más favorable a la plena efectividad de la libertad de expresión con respeto al derecho fundamental de la información. En política social también ha habido quejas, y la respuesta por parte del Gobierno ha sido que como no tienen dotación presupuestaria...

Me quiero centrar un poco en la política penitenciaria. Creo que el alejamiento y la situación de los presos enfermos debería haberse tratado porque es importante, y no he visto cuestión alguna en esta área. En cuanto a la tortura y los malos tratos, la propia defensora ha dicho aquí —lo dijo el otro día también en sede parlamentaria, en la Comisión pertinente cuando yo se lo pregunté— que en España no hay tortura porque no puede haberla. Yo estoy totalmente de acuerdo con la segunda parte, el «no puede haberla»; es decir, sería una aberración que existiera tortura. Señora Becerril, el propio informe sobre el estado de los derechos humanos

que encargó el Gobierno de Mariano Rajoy a un comité de expertos nombrados por Presidencia señaló que las investigaciones realizadas indican que los casos de malos tratos no son hechos aislados, sino síntomas de deficiencias estructurales. Lo ha dicho un comité de expertos, pero es que el Tribunal Europeo de Derechos Humanos ha condenado al Reino de España en seis sentencias a ciertos requerimientos en relación con su actitud reacia a investigar casos de tortura en el Estado (**Aplausos del señor Iglesias Turrión**). Evidentemente, no debe haberlos, pero el problema es la negación a ser investigados. ¿Cuál es el problema para no investigar esta cuestión? ¿Acaso hay algún miedo? No es la primera vez que mi grupo habla de este tema, lo hemos hecho muchas veces. Amnistía Internacional dice claramente que hay casos. No me voy a extender en este asunto; saben perfectamente que en este aspecto somos consecuentes y no vamos a permitir que pasen esta serie de cuestiones en España.

Ya me queda muy poco para finalizar. Quiero incidir en que, por ejemplo, en la violencia de género —es otro elemento que la propia defensora también ha señalado—, respecto a las consecuencias de ciertas actuaciones, tanto judiciales y policiales como en la propia aplicación de la ley —más de una vez se ha cuestionado aquí si debe ser cambiada o no—, ha incorporado la cuestión de los menores, que creo que es muy preocupante porque ha aumentado la mortalidad de los menores en el Estado español. Algo estamos haciendo mal. Creo que no es solamente una cuestión de la ley, sino seguramente de otras actitudes que se están teniendo en torno a este problema tan crucial para la sociedad. Por tanto, la violencia de género es un elemento importante que ustedes además reflejan bien en su informe.

Por último, señor presidente, si me lo permite, aludiré a los inmigrantes y los refugiados —algo en lo que incidí—. La crisis de refugiados que afecta a Europa ha marcado la labor de la institución en materia migratoria, sin duda alguna, y el Defensor ha reclamado una respuesta común y coordinada desde la Unión Europea para hacer frente a esta crisis. Me parece perfecto, estoy de acuerdo: hay que exigir a quien hay que exigir; en este momento es el Gobierno el que debe actuar. La semana pasada el Gobierno nos habló aquí de la actitud que el Gobierno español ha tenido en Europa, y creemos que hay una serie de acciones que se deben dar y en las que no vemos que el Gobierno español verdaderamente haya incidido como debe. En el caso de Turquía, dotarla como garante de todos nuestros derechos, es una especie de despena donde queremos esconder lo que no queremos ver. Turquía no es un país seguro, y eso lo sabemos perfectamente. Como no me queda más tiempo y no son más que repeticiones de cosas que mi portavoz dijo la semana pasada en esta tribuna, voy a concluir. Voy a concluir pidiendo que en un principio la defensora siga trabajando con esta índole, que se dote de más espíritu crítico y de más inconformismo cuando la sociedad verdaderamente pide cuestiones y que sea una especie de punta de lanza de lo que las necesidades sociales reclaman, no solamente a las instituciones gubernamentales sino a la propia sociedad en sí para que responda a sus necesidades.

Muchas gracias, señor presidente.

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

Por el Grupo Parlamentario Catalán (Democràcia i Llibertat) tiene la palabra la señora Ribera.

La señora **RIBERA I GARIJO**: Gracias, presidente.

Un saludo para la defensora del pueblo y los adjuntos que la acompañan. Vayan mis primeras palabras para abordar un tema fundamental que no quiero después obviar. El tema de los refugiados, del que la defensora ha hablado al final, lo pongo encima de la mesa en primer lugar porque en Cataluña, haciéndonos eco de las necesidades de toda esta población desplazada por la fuerza y que está sufriendo como está sufriendo, se han puesto a su disposición para su acogida unos recursos y unas plazas y se nos ha dicho que no porque no tenemos competencias. Mal vamos cuando para hablar de necesidades humanas ponemos por delante las competencias. Expresamos todo nuestro apoyo y nuestra determinación en la defensa de estas necesidades.

Dicho esto, señora defensora, cuando a un pueblo no se le deja ser, ¿dónde tiene que acudir? ¿A qué defensor tiene que acudir un pueblo que quiere ser? En 2015 tuve la oportunidad de venir representando al Parlamento de Cataluña para pedir que se nos dejara expresar en catalán ante la Administración de Justicia. La CUP nos dijo: «Vais a perder el tiempo». Porque el problema no es que no nos dejen expresar, es que no nos dejan ser. Empeñados y con la voluntad de hacer las cosas bien vinimos con una esperanza que de entrada ya creíamos truncada; y así fue. La lengua no es un problema en Cataluña, como lo demuestra el hecho de que no tienen quejas a pesar de lo que digan algunos del PP que quieren hacer méritos entre sus filas y a pesar de lo que diga Ciudadanos, que a costa del catalán empezó a abrirse hueco en Cataluña (**Risas**). Tenemos un problema muy profundo que, en lugar de unirnos, nos separa del resto de los pueblos de España (**La señora vicepresidenta, Villalobos Talero, ocupa la Presidencia**). ¿Cómo se nos puede dar confianza cuando no se nos comprende? ¿En qué lengua tenemos que hablar? ¿En qué sentimiento? Apelo a todos los que tienen buena voluntad para que se nos escuche. ¿A qué tribuna y a qué defensor tenemos que ir para que se nos atienda? No es solo un tema competencial o un tema de recursos; es un tema de voluntad de ser. Podemos mirar en estos años qué ha pasado. Si buscamos en la Viquipèdia encontrarán desde hace diez años el proceso catalán. ¿Por qué? ¿Por qué diputadas como Ana Surra, que vino a Barcelona siendo uruguaya, cuando llegan aquí se vuelven independentistas? ¿Por qué federaciones como Convergència i Unió se han roto y Unió ha dado paso a Demòcrates de Catalunya, partido al que orgullosamente pertenezco? Porque reclamamos un Estado ya propio, porque nos sentimos ahogados. Señora defensora del pueblo, tiene la oportunidad de ser la defensora de los pueblos de España, porque la Constitución se dirige a todos los españoles y a todos los pueblos en la defensa de sus derechos históricos. ¿Por qué un Gobierno presenta en 2013 un informe sobre las desigualdades institucionales que producen desigualdades sociales y que, por tanto, afectan a los derechos de cada uno de los catalanes que aún son españoles, y este mismo Gobierno en 2015 ya habla de una crónica y premeditada ofensiva? ¿Por qué continuamente se nos está ahogando en los recursos? ¿Por qué continuamente se nos está eliminando el nervio fundamental, que es la lengua? ¿Por qué se nos prohíbe la inmersión con

leyes injustas? ¿Por qué el Tribunal Constitucional lo sentimos, como decía ayer mi compañera Miriam Nogueras, como un perro de presa cada vez que damos un paso, atento a ver en qué avanzamos? Decreto de pobreza energética, ¡zasca! El IRPF, ¡zasca! Se nos ha dado la razón en cantidad de sentencias, continuamente incumplidas. También el tema de las becas, y podría seguir detallando, pero creo que ustedes ya saben todo esto y no sé ni si les importa. Hasta aquí ha existido un bipartidismo muy claro que ha girado la cara hacia Cataluña, y ahora otras voces, no sé si queriendo —espero que sí— están reclamando que al menos se nos escuche y no se les va a dar la oportunidad.

Lamentaría mucho que de nosotros se dijera, como se dijo de Carrasco i Formiguera el día después de su ejecución: ¡Lástima, qué buenos españoles eran y qué buenos españoles habrían podido ser! «Cada vez son menores los vínculos que nos unen y está en juego nuestra esencia. Si a ustedes les cuesta entender todo esto, quizás les sea más fácil si se lo cuento como se lo expliqué a unas estudiantes de Toledo que vinieron a preguntarnos qué hacíamos aquí en el Congreso. Se lo expliqué muy fácilmente: Somos una familia, hay muchos hermanos. No sé qué orden tenemos los catalanes en esta familia. Tampoco importa el género. Solo sé que hemos trabajado con lealtad, que queremos a esta familia, que queremos a todos los hermanos, que hemos trabajado para aportar lo mejor que tenemos y que hemos aportado y aportamos mucho, que salimos cada día a trabajar con empeño, pero que cuando pedimos recursos para poder salir a trabajar ya no se nos dan, se nos niegan, incluso para poder aportar». Pero aquí no queda la cosa, cuando nos quejamos, nos dicen: «No nos termináis de gustar. Porque no os parecéis mucho al resto de la familia. Porque tenéis los ojos de distinto color. Poneos lentillas, que así os identificaremos mejor. ¡Ah!, pero es que resulta que también tenéis el color del pelo un poco distinto. Entonces poneos peluca». Ya no es solo una cuestión de poder seguir hacia delante, de tener competencias, de recursos, sino de ser como somos, porque los buenos ramos se hacen con flores de todos los colores y no solo con un tipo de flores. Si no se nos deja ser, este hermano se empieza a quejar, y dice: «Tú no puedes hablar con los vecinos, porque no estás autorizado, solo puede hablar el padre o la madre, quien sea, pero tú no, tú a callar». «Bueno, pero es que así no puedo continuar». Y sigue: «No, no, pero es que encima tienes la culpa de que no podamos pagar los recibos de vecinos». Esto es lo que nos dijo el señor Montoro el otro día. Estamos aportando, se nos niegan los recursos y encima tenemos la culpa de que no podamos cumplir. Esto no es justo. Estamos tan mal, tan mal, que este hermano ya dice: «Bueno, pues yo me quiero ir de esta casa que me oprime». Entonces se le contesta: «No, tú no puedes expresarte, pero además de que tú no te puedas expresar, el día que tú nos digas que te quieres ir, lo tendremos que decidir entre todos». Esto es lo que nos está pasando. Yo no sé si ustedes lo entenderán, pero estas chicas de Toledo lo entendieron. Solamente quiero decirles que hay un pueblo que tiene a su expresidente con una denuncia porque después de pedirle permiso a este Congreso para poner las urnas tiró hacia adelante un proceso de participación y se le imputó, y con él a la vicepresidenta, a la consejera de Educación que defendía la lengua y a nuestro jefe de grupo, que hasta este momento no era presunto culpable de nada, pero resulta que viene aquí y ya es culpable también.

Señora defensora del pueblo, vaya allí nuestro lamento. Yo creo en la unidad y en el derecho, pero no como una losa ni como una mordaza. Creo en la libertad de los pueblos, en la libertad que nos permite ser, que nos permite expresarnos, que nos permite decidir con quién, cuándo y cómo. El pueblo catalán, 2 millones de personas, le está levantando hoy la voz a través de mí y haciendo escuchar su queja. Actúe, que aún está a tiempo. Se lo vamos a agradecer, aunque la decisión está tomada. Si las palabras de esta humilde diputada en lo que no sé si queda de legislatura han servido para que el corazón de alguno de ustedes se mueva a entender cuál es nuestro problema habrá servido de algo. Si esta defensora quiere ser la defensora de todos los pueblos será la defensora del pueblo. El pueblo catalán ha hablado y continuará haciéndolo.

Gracias por su atención **(Aplausos)**.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Villalobos Talero): Gracias, señora Ribera.

Por el Grupo de Esquerra Republicana tiene la palabra el señor Rufián.

El señor **RUFÍAN ROMERO**: Presidenta, señorías, señora Becerril, defensora del pueblo, gracias por estar hoy aquí. La verdad es que tengo poco tiempo y un montón de preguntas que hacerle, no tanto yo sino la gente que tenemos detrás, así que permítame que sea directo y vaya al grano. Verá que son preguntas destinadas a saber exactamente qué ha hecho el último año y también en los últimos siete años, que han sido especialmente duros para el pueblo español. Permítame también que le diga que a mi grupo parlamentario y a mí mismo nos ha sorprendido ese relato idílico que ha hecho del *statu quo* de la sociedad española, mezcla de Narnia y de la Tierra Media. Pareciera que Frodo Bolsón presentaba lo que sucedía en la Tierra Media: absolutamente nada. Así que, con su permiso, comienzo.

Señora defensora del pueblo, en los últimos siete años se han ejecutado 579.000 desahucios. En 2015, 52.000. No lo digo yo, lo dice el poco sospechoso Consejo General del Poder Judicial. Señora defensora del pueblo, ¿dónde estaba usted mientras se ejecutaban dichos desahucios? ¿Dónde ha estado estos últimos siete años? ¿Dónde estaba mientras se echaba a la gente a patadas de sus casas?

Señora defensora del pueblo, en mayo del año 2015 la poco sospechosa Naciones Unidas se alarmaba del elevado número de denuncias por torturas y malos tratos en el Estado español, principalmente en fronteras y en centros de detención. Supongo que usted recuerda perfectamente, como todos nosotros, cómo se recibió a pelotazos a quince personas en El Tarajal y cómo acabaron en la morgue de Ceuta. Su respuesta frente a estas denuncias y frente a estos hechos fue interponer un recurso al Tribunal Constitucional para intentar invalidar y declarar inconstitucional l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, una institución catalana de reconocida lucha en contra de la tortura. El Tribunal Constitucional presidido, sorprendentemente, por un exmilitante del Partido Popular, declaró inconstitucional esa autoritat. ¿Por qué lo hizo? ¿Por qué, frente a ese estudio de Naciones Unidas, usted lo que hizo fue intentar cargarse una institución que luchaba precisamente en contra de esas torturas? Lo digo porque no he visto absolutamente nada en el informe.

Señora defensora del pueblo, en el año 2015 la justicia argentina hizo el trabajo que no se le deja hacer a la justicia española y pidió la extradición de jerarcas franquistas, fascistas, que aún se pasean por nuestras calles; entre ellos, por ejemplo, acusados de delitos de tortura y lesa humanidad como Antonio González Pacheco, alias *Billy el Niño* (**Aplausos**). Señora defensora del pueblo, ¿dónde estaba usted mientras activistas por los derechos civiles, sociales y laborales dormían en la cárcel y *Billy el Niño* o Utrera Molina en su casa? ¿Dónde estaba? ¿Qué hacía? Lo digo porque no he visto nada en el informe del año 2015, y le puedo asegurar que *Billy el Niño* sigue corriendo maratones (**El señor presidente ocupa la Presidencia**).

Señora defensora del pueblo, ¿dónde estaba usted mientras un montón de compi yoguis nos decían que vivíamos por encima de nuestras posibilidades, cuando en realidad lo hacíamos por encima de las suyas? ¿Dónde estaba? ¿Dónde estaba mientras se le decía a Luis que fuera fuerte y a Rato que era el padre del milagro económico español y que no se preocupara? ¿Dónde estaba? ¿Dónde estaba mientras nos decían que Hacienda somos todos, cuando en realidad querían decir que Hacienda sois vosotros? ¿Dónde estaba? ¿Dónde estaba cuando tantos prohombres nos daban lecciones de austeridad mientras viajaban a Suiza y Panamá? ¿Dónde estaba? (**Rumores**).

Señora defensora del pueblo, ¿dónde estaba usted mientras el Gobierno llamaba avalancha a aquellos que tenían una concertina entre las piernas en Ceuta y Melilla, y movilidad exterior a tantos chavales que se buscaban la vida en Alemania y en Londres poniendo cafés? ¿Dónde estaba? Señora defensora del pueblo, ¿dónde estaba mientras se homenajeaba a la División Azul en La Almodena y se financiaba a la Fundación Francisco Franco con 150.000 euros públicos, mientras se perseguía y multaba a la Asamblea Nacional Catalana por ser independentista? ¿Dónde estaba? Señora defensora del pueblo, ¿dónde estaba usted durante el año 2015, cuando tanto se seguía reclamando que se recuperara la memoria y la dignidad de 120.000 personas aún enterradas en cunetas ochenta años después? Lo digo porque creo que en el año 2015 no se hizo absolutamente nada, otra vez. ¿Dónde estaba?

Señora defensora del pueblo, la luz en este país ha subido un 80 % los últimos seis años hasta ser la más cara de Europa, el mismo 2015 que es el año sobre el que usted viene aquí a presentar el informe, un 10 %. ¿Dónde estaba usted mientras el sorprendentemente archiconocido, últimamente, ministro Soria nos decía que la luz no era tan cara y que la situación no era tan dura, refiriéndose quizá a su propia cara? ¿Dónde estaba? ¿Dónde estaba mientras nos interponían un impuesto al sol, quizá venida la inspiración de las costas de Panamá? ¿Dónde estaba?

Señora defensora del pueblo, ¿dónde estaba usted mientras nos llamaban bárbaros, terroristas, nazis, golpistas e insensatos —que quizá es lo más suave— por ser independentistas? Sobre todo el Partido Popular que tiene cierta coherencia a tenor de su historia pero, sobre todo, los cuñados, su hacendado, Ciudadanos. ¿Dónde estaba? Porque no he visto nada en su informe, una vez más, del año 2015.

Señora defensora del pueblo, si no tiene respuesta o competencias sobre todos estos temas y preguntas, la cuestión principal sería: ¿A quién ha defendido usted? ¿A qué pueblo ha defendido usted? ¿De qué sirve su institución? Por coherencia, dignidad y decencia, quizá, lo que debería hacer es dimitir y pedir la anulación de esa institución. Estoy convencido de que si se para a 20 personas en la Puerta del Sol y se les pregunta quién es la defensora del pueblo, no lo saben; pero es que seguramente ni siquiera saben que tienen una defensora del pueblo. He aquí el drama.

Espero haber sido lo suficientemente claro y directo, y permítanme que acabe con una última referencia al señor Rajoy —y a su grupo parlamentario—, que sorprendentemente hoy tampoco está aquí. El otro día mi compañera Ana Surra dijo que era refugiada y ustedes se mofaron (**Protestas. —El señor Tarno Blanco hace gestos negativos**). El señor Rajoy dijo que se descalificaba... (**Protestas**). No se inquieten; cálmense (**El señor Tarno Blanco y el señor Suárez Lamata pronuncian palabras que no se perciben**). Dijo que se descalificaba sola. Lo dijo un señor que dice que un plato es un plato y un vaso es un vaso, lo cual es sorprendente. Les digo una cosa, Ana Surra atesora en un solo día de su vida más dignidad y decencia que todos ustedes en una vida entera (**El señor Tarno Blanco: ¡Eso, seguro!**).

Muchas gracias, y buenos días (**Aplausos. —El señor Suárez Lamata: ¡Un maleducado! —Una señora diputada: ¡Sí, señor!**).

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario Ciudadanos, tiene la palabra el señor Cano.

El señor **CANO LEAL**: Gracias, presidente. Señorías, buenos días.

Defensora del pueblo, doña Soledad Becerril —y equipo—, bienvenida a su casa. No en vano, la institución del Defensor del Pueblo es un alto comisionado de las Cortes Generales que tiene como función velar por los derechos del título I de la Constitución. Agradecemos su presencia aquí y su disponibilidad para comparecer tanto en Comisión como en Pleno en el día de hoy.

Señorías, respecto del informe tenemos que decir que nos gustaría que se incrementaran en el futuro las actuaciones de oficio. Las intervenciones de la institución se pueden producir a instancia de parte —sugerencias, quejas o reclamaciones— y de oficio. El número de actuaciones en cada caso es muy desproporcionado —estamos hablando de más de 17.000 quejas frente a poco más de 522 actuaciones de oficio—, y entendemos que cuando se tiene conocimiento de una situación en la que hay que intervenir, la institución debe hacerlo.

En el informe tenemos datos llamativos, por ejemplo, que se incrementa en la Administración del Estado —en los ministerios, hoy ausentes— el tiempo de contestación respecto del año 2014. También es significativa la falta de contestación por parte de muchas administraciones públicas frente al requerimiento del Defensor del Pueblo, y se hace referencia a los ayuntamientos pequeños porque se dice que carecen de medios personales y materiales. Esto evidencia

significativamente que la reforma del régimen local que llevó a cabo el Partido Popular a finales del año 2013 es un auténtico fracaso y que, por tanto, la propuesta de Ciudadanos, entre otras, de simplificar o aglutinar servicios y evitar duplicidades va en la línea correcta.

Desde Ciudadanos entendemos que se podrían hacer algunas propuestas para mejorar el funcionamiento de la institución. Por un lado —como ya hemos dicho—, incrementar las actuaciones de oficio y, por otro, abordar determinados terrenos en los que hasta ahora no se ha entrado, como es el caso de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, que en la práctica las administraciones públicas dilatan durante varios años cuando la norma marca un plazo tope de seis meses. Igualmente, sería conveniente repensar la incompatibilidad de actuación de la defensoría del pueblo en los casos que ya estén siendo conocidos por juzgados y tribunales. Finalmente, como ya ha dicho aquí la defensora, dotar de mayor fuerza ejecutiva las resoluciones del Defensor del Pueblo, porque no es admisible que, por ejemplo, de entre 706 recomendaciones, 95 hayan sido rechazadas y 300 estén pendientes de contestación. En el caso de las sugerencias ocurre lo mismo: de entre más de 300 sugerencias, 112 han sido rechazadas y 176 están pendientes de contestación.

En cualquier caso y como no da tiempo a analizar todas las cuestiones, vamos a centrarnos en los cinco principales puntos que generan mayores tipos de reclamaciones y de quejas, como son la justicia, la seguridad pública, la actividad económica, la sanidad y el empleo, a lo que habría que añadir la crisis de los refugiados, que lógicamente no está contemplada en el informe por su cercanía en el tiempo. Estamos de acuerdo con la afirmación de la defensora del pueblo en la Comisión, que decía que a la Unión Europea este tema le ha venido un poco grande, y en que hace falta adoptar medidas mucho más contundentes.

Hablando de la justicia, la justicia, señorías, es el derecho a una tutela judicial efectiva, que se ve empañado —y está constatado en el informe— por las frecuentes dilaciones en la tramitación de procesos judiciales. Me alegro de que esté el señor ministro de Justicia aquí para que nos escuche directamente. Señorías, la justicia, cuando no es ágil, deja de ser justicia. Hay leyes que están alejadas de la realidad y sobre todo hay una falta de medios materiales y personales en los juzgados. El informe de la defensora del pueblo hace referencia a esas dilaciones procesales y el problema es que aconseja crear nuevos juzgados, pero el ministerio lo rechaza. Echamos en falta en el informe una referencia a las tasas judiciales para litigar y a las consecuencias que ello ha generado. Entendemos que, gracias a la reforma del Partido Popular, la justicia se ha convertido en un derecho de las personas ricas, pudientes y acaudaladas. Se ha querido por el Gobierno disminuir la carga de trabajo de los juzgados a costa de privar a una buena parte de la sociedad del acceso a la justicia. Por el contrario, desde el Grupo Parlamentario Ciudadanos entendemos que es necesario realizar una reforma integral de la justicia, sobre todo comenzando con la dotación de mayores medios personales y materiales a los juzgados para ponernos en unos niveles parecidos a nuestros vecinos europeos. No era tan difícil, señor ministro de justicia, esta situación se hubiera solucionado, entre otras, con las medidas que se contemplan en el acuerdo suscrito por Ciudadanos y el Partido Socialista, entre las que podemos destacar: un gran pacto de Estado por la Justicia, que está pendiente; una

justicia gratuita; desarrollar esa oficina judicial, y sobre todo suprimir íntegramente las tasas judiciales.

El segundo apartado es el relativo a la libertad y la seguridad. En este apartado es donde tiene mayor predicamento la nueva Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana, la Ley 4/2015. Apesar, señora defensora del pueblo, de los parámetros que se manejan en el informe anual, instamos a que en lo sucesivo haga un seguimiento de la aplicación de esta norma, especialmente para la protección de los derechos de reunión pacífica y de manifestación, así como del ejercicio de la potestad sancionadora por la Administración. Con el acuerdo que hemos suscrito Ciudadanos y el Partido Socialista nos proponemos —y si es posible lo cumpliremos— la reforma de aquellos preceptos de la ley orgánica que han sido recurridos o impugnados ante el Tribunal Constitucional y de aquellos que reconocen facultades excesivas de intervención de las fuerzas de seguridad, de aquellos preceptos que sustituyen el criterio de legalidad por el de oportunidad para estas intervenciones y de aquellos que atribuyen a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado poderes de decisión y de represión fundados en meros indicios y sospechas, con el agravante que esto supone en un Estado democrático como el nuestro.

Señora defensora del pueblo, quizás el capítulo más importante es el de la actividad económica, donde se reflejan numerosas situaciones de desprotección que nuestro marco normativo es incapaz, auténticamente incapaz, de resolver. Se hace referencia a personas que necesitan acudir al crédito alternativo porque no pueden acceder al crédito oficial. Se refiere también a la inexistencia de una ley donde se regule el tipo de interés que pueda ser calificado como usurero. El Partido Popular, en la legislatura anterior con mayoría absoluta, no ha sido capaz o no ha tenido tiempo de reformar una ley, la Ley Azcárate, que es del año 1908. ¡Ya ha llovido desde entonces! Igualmente, el informe propone la modificación de la Ley 2/2009, que es la de contratación de préstamos y créditos hipotecarios para mejorar la protección de los consumidores. Y finalmente la institución aconseja regular también la actividad de recobro de deudas, recomendación que, para no ser menos, fue también rechazada por la Secretaría de Estado de Economía del señor Montoro. Yo me pregunto, señorías ¿por qué ha tenido tanto interés el Gobierno del señor Rajoy —hoy ausente— en no otorgar protección a los consumidores, precisamente en esta época de crisis financiera que ha sacudido de forma tan virulenta a los pequeños consumidores, mientras que, por el contrario, sí acudió al rescate de instituciones financieras, que a su vez se ven protegidas en un sistema de reclamación extrajudicial en el que no se obligan a nada?

Dentro de este capítulo, el informe dedicó un apartado especial a la energía —ya se ha hablado aquí— y la respuesta del Gobierno tampoco es mucho más halagüeña, toda vez que ante los cortes de luz, ante la pasividad del ministerio, la defensora ha tenido que recomendar el establecimiento de regulación específica donde fuera obligatoria la intervención de las administraciones públicas antes de llevarse a cabo la interrupción del suministro energético. El Defensor del Pueblo a día de hoy sigue esperando la respuesta de la Secretaría de Energía sobre la propuesta de revisar la distribución del coste fijo y variable de la factura eléctrica, que

saben ustedes que genera bastantes problemas. Mientras que la institución lo pide, el Gobierno del Partido Popular prefiere no intervenir ante el impago de la factura, suspendiendo el corte del suministro o regulando el fraccionamiento y aplazamiento de las deudas.

Señores del PP, estas medidas hay que adoptarlas ahora, que es cuando la gente lo está pasando mal, no pasado mañana. Por este motivo, el acuerdo —y me tengo que referir continuamente al mismo como una solución que podemos implantar en nuestro país en poco tiempo— entre Ciudadanos y el Partido Socialista prevé un fortalecimiento del derecho de los consumidores, una regulación integral de la segunda oportunidad, mucho más de lo que se ha hecho hasta ahora, la revisión de las cláusulas y préstamos abusivos y la eliminación de las cláusulas suelo, por no hablar de las preferentes, que nos llevaría a un capítulo aparte específicamente.

En cuarto lugar, el informe hace referencia a la sanidad. Señorías, en épocas de recortes presupuestarios, no es en la sanidad donde las administraciones tienen que meter la tijera. El informe pone en evidencia que nuestro sistema sanitario dista mucho de ser óptimo y de resolver los problemas de los usuarios de la sanidad, que recuerdo que no son usuarios voluntarios sino obligatorios. El informe en cierto modo pone los pelos de punta. Relata por ejemplo que las pruebas genómicas para el pronóstico de pacientes de cáncer de mama no se aplican en el conjunto del Sistema Nacional de Salud. Igualmente, señala que existen muchas dificultades para que los menores de edad accedan a los tratamientos rehabilitadores; que los pacientes deben esperar meses e incluso años para un tratamiento especializado; que el 50 % de los pacientes que necesitan cuidados paliativos —paliativos— no reciben esta prestación; que en los servicios de urgencias los pacientes esperan muchísimas horas y además se menoscaba su derecho a la intimidad y a la dignidad; que los pacientes de salud mental también reclaman un recurso de atención residencial; que los pacientes, cuando discurren por varias comunidades autónomas, tienen problemas en la dispensación de medicamentos. La hepatitis C sigue siendo un tema recurrente en los sucesivos informes de la defensoría del pueblo desde hace varios años. Se sigue a la espera, por tanto, también del tratamiento de personas celiacas. Por el contrario, nosotros, en el acuerdo de reforma, introducimos numerosas medidas para restablecer la universalidad de la cobertura del sistema nacional, crear una cartera común y, en definitiva, una tarjeta sanitaria, una receta electrónica y una historia clínica común.

Me voy a referir al último punto, el empleo —se me va acabando el tiempo—. Evidentemente, la situación actual no solo es problemática por la alta tasa de paro y de desempleados, sino también porque el empleo es precario e inestable. Frente a eso proponemos en el acuerdo un contrato con indemnizaciones crecientes, un seguro contra el despido, la flexibilidad interna de las empresas y fomentar la negociación colectiva.

En definitiva, tengo que manifestar para concluir, porque no tengo tiempo para hablar más, que, señorías, en su mano —y sobre todo en las manos de las señorías del Partido Popular— está, apoyando el acuerdo que hemos suscrito entre el Partido Socialista y Ciudadanos, que este informe del Defensor del Pueblo, que tiene más de 670 páginas, quede reducido a esto, a poco más de un folio y en blanco.

Muchas gracias (**Aplausos**).

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

Por el Grupo Parlamentario de Podemos-En Comú Podem-En Marea tiene la palabra la señora Rosell.

La señora **ROSELL AGUILAR**: Gracias, señor presidente.

Buenos días a todos y a todas. Es un honor para mí representar en este debate y desde esta tribuna a mi grupo parlamentario.

Muchas gracias, señora defensora del pueblo, por su comparecencia hoy ante esta Cámara. Es su obligación, pero actualmente no todas las instituciones cumplen sus obligaciones ante la asamblea que representa a la soberanía popular, así que muchas gracias.

En primer lugar, quiero felicitar a la institución, al personal adjunto y al personal técnico por el magnífico contenido de su informe —hay un excelente trabajo detrás— y también por el portal de transparencia, que se pone al día, y por su renovación. En nombre del Grupo Parlamentario Podemos-En Comú Podem-En Marea, quiero manifestar nuestro gran respeto por la institución, porque el pueblo, al que aquí representamos, necesita mucha defensa. Los derechos fundamentales son la esencia de la democracia. Democracia no son las instituciones, que pueden desdibujarse incluso dentro del marco constitucional. Sabemos que pueden existir regímenes más o menos autoritarios con separación de poderes y mayor o menor control efectivo entre ellos, pero no hay democracia sin derechos fundamentales.

La gente en la calle lo dijo alto y claro: Lo llaman democracia y no lo es. Lo llaman democracia y no lo es porque tenemos y hemos tenido unas instituciones que no cumplían con su propio derecho —es gravísimo pero es así—, porque albergaban una altísima cota de ilegalidad y de inmoralidad en su interior, porque conviven con toda naturalidad con la corrupción, se alimentan de ella y, lo que es peor, ni siquiera reaccionan cuando emerge. Por las cañerías de la corrupción no solo se nos escapan o se nos sitúan *offshore* en Panamá, en Bahamas, en Suiza o en Andorra los medios materiales con los que debíamos estar construyendo y manteniendo el Estado social de derecho que consagra nuestra Constitución (**Aplausos**); es que por esas cloacas también se nos corrompen los derechos fundamentales. Cuando un partido político pasa de ser un cauce natural de participación democrática a constituirse en un difusor de las ilegalidades del sistema, nuestra obligación es recuperar y potenciar las instituciones de control, rehabilitar políticamente las instituciones para que sean funcionales a la democracia, y entre esas instituciones incluimos la del Defensor del Pueblo. Por eso, por respeto, no nos queremos limitar a un acto protocolario. Por eso tenemos sugerencias y críticas nacidas del respeto y de la voluntad de empoderamiento y de rehabilitación de las instituciones.

Antes de entrar en las tres materias que vamos a tratar más —el asilo, la infancia y la violencia machista—, hay una materia novedosa de gran interés, por ser nuevo su marco legal, que queremos que la gente conozca o al menos que sepa que nos importa, y es lo que cuentan

de los registros civiles tras la encomienda de gestión realizada a los registradores de la propiedad en materia de nacionalidad. Todos y todas sabemos que cuando se disminuye el presupuesto en turno de oficio se afecta al derecho de defensa, igual cuando se habla de retrasos y se asumen los que hay en la Administración de Justicia por falta de medios. Cuando se permite que el Gobierno no atienda a las víctimas de la querrela argentina de la memoria histórica se atenta contra la dignidad del pueblo, pues también se pierden derechos, igual que cuando hablamos del Registro Civil y nos cuentan que tras varias decisiones erráticas hay una escena surrealista de cientos de cajas abandonadas y sin numerar en los bajos del Ministerio de Justicia esperando a ser digitalizadas, primero por unos grandes almacenes y después por los registradores de la propiedad. Ahora se nos dice en el informe que hay cientos de miles —¡cientos de miles!— de expedientes de nacionalidad pendientes. Detrás de los expedientes hay gente, hay familias enteras que caen en la irregularidad administrativa y pierden muchos de sus derechos, porque si se quedan sin trabajo ven caducar sus tarjetas de residencia legal aunque lleven diez años en España, porque se nos habla de citas para 2019 y porque hay una tramitación entre la solicitud y la resolución que oscila entre dos y diez años. Esto es un escándalo, esto son más trabas a los migrantes cuando ya se encuentran dentro. Desde luego, quienes tomaron estas decisiones podrían estar pensando en ellos mismos o en algún registrador de la propiedad, pero no en la gente (**Aplausos**).

En el área de inmigración, la verdad es que la institución realiza un gran trabajo. Proporcionalmente, las visitas a los CIE, a los CETI y a otros centros son más que las visitas, entendemos, a los centros penitenciarios. En materia de prisiones, haría falta algo más, de entrada, admitir la realidad para poder cambiarla, no negarla. Negarla no es un buen comienzo. En materia de asilo y refugio, creo que sí hay que felicitar al Defensor del Pueblo por su labor de denuncia de vulneración de derechos fundamentales en la frontera sur, pero la denuncia no basta. Le agradecemos de verdad su visita a la OAR, a la Oficina de Asilo y Refugio de Beni Enzar en Melilla. Gracias. Pero se te cae el alma a los pies como madre y como ser humano al ver que se nos describe cómo los niños tienen insuficiente manutención, ¡en una administración española!, insuficiente manutención solo paliada en parte por el voluntarismo personal de la Policía y de la Guardia Civil, que, pese a sus condiciones laborales y sus quejas razonables, están paliando esta situación. Se nos habla de niños que o están solos o están oyendo, y por tanto reviviendo, el horror del relato de sus progenitores que solicitan refugio. Es inhumano que esto esté pasando en una oficina española.

Compartimos su diagnóstico de falta de previsión de la Administración para afrontar esta realidad, pero no podemos compartir su decisión de no interponer recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 4/2015 que llamaron de Seguridad Ciudadana y su consiguiente reforma de la disposición adicional décima de la Ley de Extranjería, de la 4/2000, en lo que se ha dado en llamar devoluciones en caliente, limitándose a recomendaciones que han sido rechazadas por el Ministerio del Interior y por la Secretaría General de Inmigraciones. El control de flujos migratorios, señoras y señores, nunca puede conllevar renunciar a los derechos humanos ni a nuestras obligaciones internacionales, ni en frontera, ni en los CIE, ni en los vuelos de

deportación, ni directa ni indirectamente a través de terceros países que no son seguros para los derechos humanos como Marruecos y Turquía. El maltrato a las personas refugiadas en frontera, su deportación colectiva son imágenes que nos retrotraen a lo peor de nuestra historia, que no solo golpean —no se crean— de forma brutal las vidas de las personas refugiadas: golpean nuestra dignidad como Europa, como España y como demócratas **(Aplausos)**. Los territorios de no derecho, una sola excepción que ya es masiva al Estado de derecho, nos confronta con nuestra mayor vergüenza. Sentimos vergüenza de la Unión Europea. Los derechos humanos deben defenderse precisamente allí donde son más vulnerables y donde son negados.

Por último, hay dos materias que echamos de menos como epígrafes propios en el informe que creemos que lo merecen. La primera, la infancia. No hay un tratamiento específico sino en cada tema, en migraciones, en educación, en justicia de menores. Creemos que esta decisión de trabajo invisibiliza la infancia. Incluso sugerimos que no se hable de menores, que es una palabra que tiene una cierta connotación peyorativa y contribuye algo a empequeñecer sus problemas. Hablemos de infancia, de niños y niñas. Echamos en falta, ya se lo han dicho, un análisis del impacto de la crisis de la pobreza infantil, que existe aunque no se escriba. Se admite con naturalidad, incluso con cierta aquiescencia, la reducción presupuestaria de los gastos de educación y la reducción de ayuda a familias para afrontarlos. Pero esto no son desgracias del destino. Son decisiones políticas y ahí la acción política demuestra sus prioridades con toda crudeza, demuestra sus inhumanas prioridades. La gratuidad de la enseñanza no puede limitarse a la escolarización en sí. Cuando se necesita tiene que incluir comedor, transporte, libros de texto, material escolar y deportivo. No podemos convertir a nuestros niños y niñas más vulnerables en pequeños héroes. No podemos asumir que para los más pobres estudiar vuelva a ser un acto de rebeldía, un acto de superación de la desigualdad de oportunidades. Usted dijo en la Comisión que sobre pobreza infantil había un buen informe de Cáritas, pero Cáritas ni es alto comisionado del Congreso y Senado ni tiene función de control de la Administración, y no se trata de caridad, se trata de justicia **(Aplausos)**.

Por último, pero también como la mayor carencia que detectamos en su informe, queremos destacar el tratamiento parcial y limitado de la violencia de género. Este país, señorías, tiene un grave problema estructural de violencias machistas. No podemos compartir las alabanzas de otros grupos a su informe cuando ni siquiera merece un epígrafe específico. Su tratamiento dentro de la Administración de Justicia nos permite examinar denuncias, protocolos de valoración de riesgo que conocemos bien, órdenes de protección o sentencias de las víctimas de malos tratos, pero el problema no es de justicia solo. El problema es integral y su examen también debería serlo. No hablemos solo de mujeres muertas, son muchas más las que están vivas, si es que se puede llamar vida cuando están sometidas al terror de sus propios hogares, tanto mujeres como niñas, devastadas no solo por malos tratos físicos y psíquicos, también por todos los delitos sexuales y de otra índole incluidos en el Convenio de Estambul que España ha firmado. Nuestra crítica es firme pero constructiva, porque entre todos y todas debemos construir una sociedad libre de violencias machistas. La discriminación contra las mujeres en los muy diversos ámbitos, grandes ámbitos en los que se produce, por el mero hecho de ser mujeres profundiza la desigualdad

estructural y agudiza el problema de violencia de género. Hablemos ya de violencias machistas, en plural, con todas sus formas. Examinemos los efectos de la reducción cruel de los recursos institucionales de protección de las víctimas, de sus hijos e hijas, y las medidas de prevención, incluida la educación para una ciudadanía en igualdad. No se puede reducir drásticamente en materia de educación y prevención para después, cuando una mujer es asesinada, mostrar cada semana nuestra repulsa por las víctimas de violencia machista y enviar condolencias a las familias sin asumir también nuestra propia responsabilidad institucional, de unos, qué duda cabe, mayor que la de otros **(Aplausos)**.

Ya dijo el Tribunal Constitucional en una sentencia que no recuerdo muy bien algo así como que quien golpea te golpea más fuerte, te hace más daño si cuenta con el apoyo del grupo hegemónico, con el apoyo de la sociedad. Las mujeres están denunciando menos, los jóvenes asumen naturalmente comportamientos de violencia sobre la mujer que son inaceptables, miles de niños y niñas conviven diariamente con el maltrato en sus casas, porque esta lacra no solo es grande, como dice todo el mundo, es profunda, como profundas son las raíces del machismo en nuestra sociedad. Porque nos queremos vivos hay que ser conscientes de que, en parte, esas vidas están en nuestras manos.

Muchas gracias **(Aplausos de las señoras y los señores diputados de Grupo Parlamentario Podemos-En Comú Podem-En Marea, algunos de ellos puestos en pie)**.

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

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra la señora Galovart.

La señora **GALOVART CARRERA**: Buenos días, *bos días, egun on, bon dia*.

En primer lugar, me parece increíble la ausencia del presidente del Gobierno y del Gobierno en este hemicycle para escuchar la voz anual de la defensora del pueblo **(Aplausos. — Protestas)**. Es evidente que los socialistas somos acérrimos partidarios del Ombudsman. Por ello, mis palabras han de ser interpretadas pro institución, a favor de la mejora de su funcionamiento y a favor del empoderamiento de la figura del Defensor del Pueblo. Antes de entrar en el informe, en nombre del Grupo Socialista que tengo el honor de representar, felicito a la defensora y a sus adjuntos. Nuestros parabienes no son protocolarios, pues se basan en las siguientes razones. La primera es que la defensoría ha sido pertinaz a la hora de solicitar la colaboración de las administraciones. La segunda es que la gestión de la defensora ha sido transparente. Gracias a ella sabemos, por ejemplo, cómo se gasta el presupuesto, cómo se trabaja y cuán rápido se contestan y se resuelven las quejas. Además, la defensoría ha introducido nuevas técnicas informáticas y ha publicado una nueva página web. Asimismo la institución ha supervisado algunos de los centros de privación de libertad existentes en nuestro país en función y en relación con el mecanismo nacional de prevención de la tortura. También es obligado señalar que el Ombudsman se sigue preocupando y lucha con denuedo a favor de los derechos de las personas con necesidades de protección internacional.

Siguiendo con las fortalezas de la gestión, quiero decir que la defensoría argumenta las recomendaciones y sugerencias con rigor y con calidad, cualidades imprescindibles para incidir ante las administraciones. Quiero felicitarla también, cómo no, por sus certeros informes extraordinarios. Es un orgullo para todos los demócratas tener esta institución. Asimismo quiero apuntar que el Ombudsman ha incrementado sus actuaciones de oficio y que sigue manteniendo estrechas relaciones con las entidades del tercer sector, sus colaboradoras, lo que la ayuda a tomar el pulso de la realidad social. Como última razón, debo señalar que la institución ha resuelto muchos e importantes problemas de muchas ciudadanas y ciudadanos y que nos indica cuáles han sido los problemas que más han preocupado a los españoles en el año 2015. Por todas estas razones reitero las felicitaciones de mi grupo.

Defensora, destacadas las fortalezas del informe, es necesario señalar sus debilidades. Como es bien sabido, la memoria anual debe ser una radiografía lo más precisa posible sobre los anhelos y las preocupaciones de los ciudadanos y de las ciudadanas, del ejercicio de sus derechos ante la Administración. Por eso, el dato fundamental que debería contener todo informe es el de la calidad y eficacia de la protección de esos derechos y, en consecuencia, se debería prestar más atención a los aspectos sustantivos y cualitativos que a los simplemente cuantitativos y descriptivos, porque no podemos olvidar que estos datos son solo indicativos. El informe que nos ocupa aporta exhaustivos datos cuantitativos de las quejas y los compara con los del año anterior y así indica que en 2015 el número de quejas ha disminuido de forma importante con respecto a 2014, 5.497 quejas menos. Sin embargo, lo que no establece son las causas de tal disminución, no debiéndose especular sobre las mismas sin haber efectuado previamente un análisis objetivo y exhaustivo al respecto. Por lo tanto, ni el reintegro —porque fue desigual y progresivo— de la paga extra de 2012 a los funcionarios ni la recuperación que se dice económica en el informe —porque es macroeconómica— pueden ser consideradas causas eficientes de esa disminución de las quejas.

Pasando a otro tipo de cuestiones, nos sorprende que el tema violencia machista se encuentre ubicado en las áreas Administración de Justicia e igualdad de trato, pues, con todos los respetos, entendemos que ese no es el lugar y sí lo sería un apartado propio que permitiera tener una visión conjunta de esta problemática y que fuera consecuencia de la decisión firme de la defensoría de dar un nuevo impulso a la lucha contra esta violencia machista (**Rumores**).

El señor **PRESIDENTE**: Silencio, por favor.

La señora **GALOVART CARRERA**: En ese orden de cosas, nos ha llamado la atención que nada diga el informe sobre la eliminación o merma de las actuaciones de prevención a las víctimas debido a que se ha reducido el presupuesto en un 17 %, ni más ni menos.

Defensora, en 2015 han asesinado a 60 mujeres y este año ya van 15. Hay muchas mujeres anónimas aterrorizadas entre las paredes de sus casas. Por ello, es preciso un pacto de Estado contra la violencia machista (**Aplausos**). Súmese a él, súmese al pacto, la necesitamos, necesitamos su mirada de mujer.

Por lo que respecta al tema infancia, valoramos oportuno que tenga un área específica, así como que se elabore un informe monográfico al respecto.

Como el asunto de refugiados va a ser objeto de otra comparecencia de la defensora, solo le formularé dos peticiones muy sentidas. La primera es que haga valer su influencia ante el Defensor del Pueblo de Turquía para que la implementación del acuerdo con ese país, denostado por nosotros, se lleve a cabo al menos con suficientes garantías y también para que se oponga a las deportaciones forzosas. La segunda petición, señora defensora, es que con contundencia reproche al Gobierno en funciones, al igual que acaba de hacer la Comisión Europea, su vergonzosa falta de compromiso con la acogida de los refugiados (**Aplausos**).

Señorías, el tiempo que me queda me impide desgranar como me gustaría todas las materias del informe, pero no quiero pasar a la siguiente cuestión sin recordar que la defensoría no es solo una oficina de resolución de quejas, pues debe y puede aspirar a mucho más. Por ello, es conveniente que se sigan incrementando las actuaciones de oficio, 522 frente a 17.822 a partir de quejas concretas, y que se realice una actuación estratégica para evaluar la calidad y el estado de los servicios públicos. Tal vez sería bueno comenzar por la situación y el estado deplorable de los juzgados de la plaza de Castilla. También, sin perjuicio de la calidad extraordinaria de las inspecciones a los centros de privación de libertad, solicitamos su incremento, porque las 62 visitas de este año, 34 de ellas de seguimiento, son escasas, teniendo en cuenta la cantidad ingente de centros que quedan por inspeccionar.

Señora defensora, nos preocupa que a veces sus investigaciones hayan sido entorpecidas por la desidiosa, tardía, no suficiente o nula colaboración de las administraciones. No se trata de que ustedes insistan para que se cumplan —que también—, sino que se trata de que las administraciones tengan claro que tienen que cumplir y colaborar, sí o sí. También nos preocupa el cumplimiento eficaz de las resoluciones afectadas y digo eficaz porque, para doblegar a las administraciones, la fuerza del argumento y la aplicación de coerciones legales son insuficientes si no van acompañadas del respaldo de una opinión pública formada, una opinión pública que apunte y legitime la actuación del Defensor del Pueblo con el objeto de que tenga este una auténtica incidencia ante las administraciones. Por eso alentamos a la defensora a que realice más campañas de pedagogía divulgativas, a que tenga presencia asidua en los medios de comunicación, redes sociales y foros y a que utilice todos y cada uno de los medios legales coercitivos, estimando conveniente también la creación de otras vías legales, previas las modificaciones normativas pertinentes. Asimismo nos preocupa el poco seguimiento realizado a las resoluciones aceptadas por las administraciones, porque el problema no es de aceptación —que también—, sino que es de comprobación del efectivo cumplimiento de las resoluciones. En consecuencia, exhortamos a la defensora a que se realicen seguimientos de forma sistemática y organizada.

Me es difícil, señor presidente, finalizar sin decir que hemos echado en falta actuaciones sobre determinadas cuestiones, sobre todo las referidas al Ministerio del Interior, que causaron sufrimiento a nuestro pueblo, así como también evaluaciones sobre leyes muy contestadas por

la ciudadanía. De ser así, es imprescindible que la defensoría no olvide alzar su voz a pesar de todo, aunque no agrade y aunque le moleste al poder establecido.

Para terminar, ahora sí, y como eje vertebrador de mi intervención, solicitamos a la defensora que no espere a que la realidad social entre por su puerta, sino que salga a buscarla.

Gracias por su atención (**Aplausos**).

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

Para finalizar este turno, tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario Popular, el señor García Urbano.

El señor **GARCÍA URBANO**: Señor presidente, señorías, muy buenos días.

Muchísimas gracias, señora Becerril, por acudir a esta Cámara una vez más a rendir cuentas de su trabajo y del de la oficina que usted dirige. He oído las intervenciones del resto de los grupos políticos pero, so pretexto de analizar el informe, muchos han acabado cuestionando el trabajo realizado por el Gobierno. Mi intervención se centra, por el contrario, en evaluar y analizar el trabajo de la oficina del Defensor del Pueblo, dejando en segundo plano apreciaciones o valoraciones sobre el Ejecutivo, para lo cual hay otros momentos y otras situaciones. Si tuviera que calificar su informe, le pondría al menos los siguientes adjetivos. Es un informe claro, detallado, interesante, riguroso; es un informe equilibrado y autocrítico. El informe goza de una enorme claridad. Ha sido capaz de reflejar sin ningún tipo de complejos la realidad de la sociedad española, las principales preocupaciones de los españoles y el nivel de implicación de las diferentes administraciones en la solución de las mismas. El informe detecta que los principales problemas o preocupaciones están relacionados con los menores, las mujeres, los desempleados, la vivienda, los estudiantes y las situaciones de dependencia. El informe trata a todos estos colectivos como de especial vulnerabilidad y así, especialmente, es como se ocupa de ellos. El informe concluye valorando positivamente los avances normativos que se han producido en 2015 en todas estas materias, pero termina de la misma manera, recalcando la necesidad de seguir trabajando para conseguir la completa inclusión de todos ellos.

Sobre la protección de la mujer, se reconoce y se destaca que ha habido abundantes medidas profilácticas, pero a pesar de ello siguen siendo en este momento demasiadas las mujeres que están afectadas por esta lacra de la violencia de género. Sobre protección de menores, se destacan también los avances, pero alerta de que puede haber situaciones de explotación derivadas de los últimos fenómenos de emigración no controlada. Igualmente, el informe reconoce la favorable evolución del empleo merced a la promulgación de leyes estimuladoras del mismo y a su buena acogida por parte de los operadores económicos. No obstante, advierte de que hay que seguir trabajando en esta materia, apostando por el empleo de calidad estable. Lamentablemente, ayer no gozó de la aprobación de esta Cámara una proposición del Grupo Popular que iba orientada en esta dirección.

En materia de dependencia, se reconoce que se han reducido los tiempos de respuesta y que ha descendido el número de personas fallecidas antes de obtener una respuesta positiva después de acogerse a esta ley. Sin embargo, su informe tampoco cae en la autocomplacencia en esta materia, puesto que la existencia de una sola persona afectada cuya situación no atiendan las administraciones de manera tempestiva y oportuna equivaldría al fracaso de todo el sistema.

En materia de ayudas a la educación, se advierte de que en los últimos años ha podido haber reducción de ayudas para que las familias afronten los gastos que se necesitan en esta materia, pero todo ello contrasta, y debe destacarse, con la previsión presupuestaria para 2016, que dedica una partida presupuestaria como nunca hubo en toda la historia del país, en concreto, 1.416 millones de euros. Y esta misma claridad que denota usted en su informe sobre las preocupaciones sociales la traslada a la hora de evaluar la situación económica. Probablemente la afirmación más contundente del informe se hace precisamente en esta materia: las quejas de los ciudadanos se han reducido prácticamente en un 50 %, y ello —concluye— es sin duda un cambio de tendencia fruto de la mejora de las condiciones económicas y de la superación de la crisis.

Aporta igualmente claridad cuando analiza la seguridad interior y la seguridad exterior de nuestro país. A propósito de la primera, seguridad interior, se refleja un descenso importante en el número de delitos y de faltas en el último ejercicio, en 2015. El Grupo Popular, al que represento en este instante, está en la convicción de que la bajada de la tasa de criminalidad se debe ciertamente, por un lado, a la mejora de la situación socioeconómica del país, pero, por otro, a la reforma de la Ley de Protección de Seguridad Ciudadana, que ha reducido la criminalidad en solo un año en más de un 3 % y que, según muchos indicadores internacionales, coloca a España como quinto país con mayor seguridad interior.

Fuera de nuestras fronteras es cierto que millones de refugiados están viviendo una crisis humanitaria. Es algo que nos preocupa a todos y estamos trabajando de manera intensa y conjunta para solucionarlo. Eso lo refleja el informe de su oficina. Ningún grupo político, ningún grupo social, debe hacerse con el monopolio de los sentimientos o de la solidaridad. España ha demostrado en esta materia también que es un país serio y solidario, pero que actúa con responsabilidad. Por eso la posición del Gobierno siempre ha sido clara en el tratamiento del asilo, de la inmigración y en la conformación de una política común.

A propósito del funcionamiento de los servicios, la oficina dedica un tratamiento especial a las cuestiones relacionadas con el tema sanitario. Sabido es que esta es una materia cedida, transferida, competencia hoy de las comunidades autónomas prácticamente en su totalidad, pero quiero destacar el esfuerzo que ustedes han realizado para estimular a todas las administraciones públicas para que se preocuparan de hacer frente a ese problema que surgió con la hepatitis C. El informe recoge quejas sobre listas de espera y demoras en operaciones quirúrgicas, como sucede otros años, pero debo decir que a nivel estatal todos los españoles y los residentes en España tienen reconocido su derecho a la asistencia sanitaria; es más, en la protección de la salud de ciudadanos extranjeros España está a la cabeza en el contexto europeo.

Dije al principio que es un informe claro con respecto a la situación del país y sobre su funcionamiento interno, pero también contiene elementos de autocrítica. Le diré que la oficina del Defensor del Pueblo está dando un ejemplo en materia de transparencia. La transparencia, como compartimos todos, es sin duda uno de los principales valores democráticos gracias a la cual los ciudadanos controlan la actividad de sus cargos, verifican el respeto a los procedimientos legales y comprenden los procesos de decisión. Así, estos ciudadanos acaban confiando en las administraciones públicas. Por eso es loable el esfuerzo que han hecho ustedes en este año 2015 para establecer medidas eficaces en relación con los ciudadanos, como esa renovada página web donde se rinde información sobre la actividad presupuestaria, adjudicaciones y concursos públicos y se implanta de una forma mucho más directa y cómoda esa comunicación entre ustedes y los ciudadanos, los ciudadanos y la oficina. Es el momento de recordar que este tipo de medidas efectivas —no efectistas, que no son placebos, algo tan de moda en el debate político—, que se dirigen hacia la transparencia, son las que de verdad aceptan los ciudadanos.

Dije igualmente que el informe era equilibrado. Es detallado, es de alto interés y es equilibrado, como corresponde a una institución neutral e independiente como el Defensor del Pueblo. Se reconoce el valor del municipalismo en muchas de las tareas públicas. Así es. Es de justicia reconocer que, frente al déficit de otras administraciones públicas, las locales han conseguido globalmente un superávit presupuestario. Sin el esfuerzo de los ayuntamientos —usted también lo destaca— habría sido imposible poner en marcha los planes de empleo procedentes de la Unión Europea; habría sido imposible igualmente llegar a acuerdos con las compañías eléctricas y con las compañías de agua para evitar cortes por razones de impago en familias desfavorecidas. Son los ayuntamientos los que han tomado el protagonismo y han asumido la tarea de conformar los registros de viviendas vacías, los registros de demandantes de vivienda y, como digo, los que tienen el protagonismo en acciones relacionadas con la vivienda.

En esa posición de equilibrio, el informe reconoce avances en la Administración de Justicia, aunque sigue advirtiendo que es donde se aglutina al mayor número de quejas. Al respecto quiero señalar que el Gobierno de la nación en 2015 ha reaccionado, por ejemplo, con el Plan Justicia digital: papel cero, y que a partir del 1 de enero del presente año las comunicaciones entre profesionales, procuradores y abogados, y los juzgados ha de ser necesariamente telemática, y de esto ya aparecen las primeras ventajas, tanto en términos económicos, pues se ha cuantificado en unos 26 o 27 millones de euros el ahorro en los profesionales del sector, como en términos de eficiencia, porque los plazos de comunicación estaban por término medio en sesenta días y han sido reducidos a diecinueve.

No pasa tampoco desapercibido en el informe el poderoso impulso legislativo que ha habido en todos los ámbitos. En materia fiscal, la bajada de los valores catastrales para acomodarlos a los valores reales estoy seguro de que presagia que en 2016 bajará enormemente el número de quejas en la materia. Como bajará también el número de quejas en materia procesal debido al novedoso acortamiento legal de los periodos máximos de instrucción de los procesos penales.

Destaca también el informe que en el debate político y social por fin se han superado determinados tabúes jurídicos como la dación en pago, las cláusulas de suelo, las limitaciones al principio de responsabilidad patrimonial universal. Pero, para ser justos, debo decir que el mérito de haber sacado a la palestra todas estas cuestiones tiene que ser compartido por el Gobierno pero también por una labor progresivamente interpretativa de los tribunales de Justicia.

En conclusión, señora Becerril y miembros de la oficina aquí presentes, voy a resumir mi informe en seis puntos. Pero antes querría dirigirme un instante a quien ha reprochado la ausencia de algunos miembros del Parlamento en esta Cámara. Me ha sorprendido el aplauso del grupo político de la persona que ha hecho este reproche porque he dudado de si se lo estaba dirigiendo a aquellos diputados que no están o no han podido estar aquí (**señalando la parte derecha del hemiciclo**), los que no han podido o no están aquí (**señalando la parte central**) o los que no han podido y siguen sin poder estar aquí (**señalando la parte izquierda**). Me ha sorprendido ese aplauso (**Aplausos**). Y quiero dirigirme a quien se ha dirigido a usted de manera ácida, injusta e innecesariamente provocadora. Me he llevado además una sorpresa porque he visto que justo cuando me dirigía al estrado ha desfilado y ha decidido ausentarse. Se ha dirigido a usted de manera ácida, injusta e innecesariamente provocadora, y yo le recordaría o mejor le haría saber, porque es probable que no lo sepa, primero, que usted fue nombrada defensora del pueblo con un amplio consenso en esta Cámara y, en segundo lugar, que usted además ha prestado grandes servicios al país siendo ministra de la Transición y ayudando a traer a este país a la democracia en momentos verdaderamente difíciles (**Aplausos**), y que ha conseguido esa normalidad institucional y esa estabilidad política de la que gozamos y que nos permite estar a todos aquí en este instante (**Una señora diputada: ¡Muy bien!**). Señora Becerril, voy a concluir este informe en seis puntos.

En primer lugar, la labor que usted ha realizado en 2015 no solamente ha consistido en el funcionamiento de la Administración, usted ha salido además a la calle, el Defensor del Pueblo ha salido a la calle, ha recorrido el país, ha visitado el extranjero; ha estado en colegios, en centros sanitarios, en centros penitenciarios, en campos de refugiados, en centros de menores.

En segundo lugar, usted ha dado un ejemplo de transparencia en su funcionamiento interno que debe servir de modelo a otras administraciones. El Grupo Popular valora muy positivamente ese ejercicio de transparencia y le pide, eso sí, que excite permanentemente el celo del resto de administraciones para que mantengan la misma dosis de transparencia y cumplan las leyes de transparencia y buen gobierno sobre la materia.

El señor **PRESIDENTE**: Señor García, le ruego que los cuatro puntos que le quedan los resuma de manera telegráfica porque ha superado el tiempo con creces.

El señor **GARCÍA URBANO**: Sí, señor presidente, es un minuto nada más. Punto 3, conclusión tercera. El informe demuestra que el Defensor del Pueblo es hoy un instrumento poderoso para captar la voluntad, para captar información de los ciudadanos, pero igualmente poderoso para comunicarse con ellos, y al haberse cumplido uno de los objetivos de la institución como es este, la institución se consolida.

Punto 4. El informe pone de manifiesto el rigor, la profesionalidad y también la austeridad con la que se ha actuado y todo ello sirve igualmente y coadyuva para garantizar ese prestigio del que goza. Le puedo afirmar hoy que no hay en España ni una sola persona, ni un solo español que, frente a la percepción que se tiene de otras instituciones, dude de la utilidad de la institución.

Punto 5. El trabajo durante 2015 ha sido chequear la Administración, pero se ha hecho más. Es cierto que se ha cumplido con ese papel de hacer una especie de ITV a la Administración, algo que coadyuva a que los ejes de la Administración estén permanentemente engrasados con un control de calidad, pero usted ha ido mucho más lejos y ha hecho más, la bajada del número de quejas le ha permitido incrementar el número de recomendaciones. Esa es una buena dirección. Un país que tiene un Defensor del Pueblo que baja...

El señor **PRESIDENTE**: Señor García, eso no es telegráfico. Mire el reloj que tiene a su lado.

El señor **GARCÍA URBANO**: Veinte segundos. Es una buena noticia que bajen las quejas y que aumenten las recomendaciones. Esa actitud proactiva será valorada por los ciudadanos.

Por último, le transmito mi estado de ánimo que es de satisfacción completa. Le felicito por el trabajo, le felicito por el servicio prestado al país, por los miles de ciudadanos satisfechos con este trabajo y le digo, señora Becerril, que una exposición como la que usted ha hecho le da prestigio. Un informe y un trabajo como el de la institución que usted dirige prestigia a la institución, y por ello le transmito mi gratitud y mi enhorabuena, la mía personal y la del Grupo Popular al que en este acto represento. Puede sentirse muy orgullosa.

Gracias (**Aplausos**).

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

Reitero nuestro agradecimiento a la institución de la defensoría del pueblo.

Hemos concluido el orden del día y, por tanto, se levanta la sesión.

II.

OTRAS COMPARECENCIAS

COMISIÓN MIXTA DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Presentación del avance del informe 2015 y de los estudios sobre *La situación de los presos españoles en el extranjero, La escucha del menor, víctima o testigo* y del *Informe 2014 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura*

Sesión celebrada el 9 de junio de 2015,
en el Palacio del Congreso de los Diputados

(*Diario de Sesiones de las Cortes Generales*. Comisiones Mixtas.
X Legislatura, núm. 155)

Contenidos de la comparecencia:

- **Presentación del avance del informe 2015**
- ***La situación de los presos españoles en el extranjero***
- ***La escucha del menor, víctima o testigo***
- ***Informe 2014 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura***

El señor **PRESIDENTE**: Damos comienzo a la sesión de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo y saludamos a la defensora del pueblo y al defensor adjunto, que nos acompaña en esta comparecencia.

Como han podido ver los comisionados, hay tres puntos en el orden del día, uno de ellos con carácter doble, se han remitido dos informes. El primer punto, como bien conocen y acordamos al principio de esta legislatura, es una novedad que quiso establecer la defensora del pueblo precisamente para mantener informada a la Comisión de la marcha de las actividades de la institución, y consistía en que hubiese un avance del informe a mitad de año, que en esta ocasión además incluirá la información a los miembros de la Comisión sobre el funcionamiento de la página web de la institución. Para hablar sobre el avance del informe del año 2015, tiene la palabra la defensora del pueblo.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señorías, agradecemos su presencia en la Comisión, que, como ha dicho el presidente, es para presentar un informe parcial, a mitad de año, de la trayectoria y de las actuaciones realizadas por el Defensor para mantener a sus señorías informados y escuchar la opinión, comentarios y sugerencias que nos puedan hacer a lo largo de esta intervención.

El primer punto del orden del día, como ha dicho el presidente, trata de hacer un resumen, en pocos gráficos, de la situación a día de ayer, o posiblemente incluso de hoy, de las actividades más importantes del Defensor. Digo las más importantes porque no están todas para no abrumar a sus señorías, porque tenemos otros asuntos de los que hablar. Como figura en la pantalla (**Se proyecta una sucesión de gráficos**), el primer punto es sobre el número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso en el tiempo transcurrido de este año 2015. De un total de 8.499 actuaciones, las quejas ascienden a 8.196; las actuaciones de oficio —que, como nos han indicado sus señorías en varias comparecencias, tienen interés y nos han animado a realizar todas las posibles— hemos tratado de aumentarlas en estos cinco meses y medio, y ascienden a 198, y las solicitudes de recurso, de las que luego hablaré, ascienden a 105.

El punto número 3 desglosa estos ámbitos de actuación, cuál ha sido el contenido que ha predominado en las quejas. El primer lugar lo ocupa el área de la sanidad, seguida, como ven, de Administración de Justicia, economía, seguridad, empleo, educación, hacienda —los impuestos, naturalmente—, política social... Estos han sido los campos o ámbitos de la actuación. Aquí, a la derecha, están distribuidos por colores para hacerlo de manera más gráfica.

El cuadro número 4 recoge las recomendaciones y sugerencias del 2014 al día de hoy. Ha habido recomendaciones efectuadas a las administraciones en los últimos meses y días de 2014 que cuando presentamos aquí ante sus señorías y ante el Pleno el informe de 2014 no habían tenido respuesta, porque era absolutamente imposible. Ahora presentamos ese estado de tramitación a día de hoy. En la parte izquierda tenemos el total de recomendaciones a finales de diciembre de 2014. En esa fecha teníamos pendiente de respuesta 433 recomendaciones y a día de hoy muchas de ellas, como se ve, han sido contestadas y tenemos pendientes 216 de un total de 1.071. Han transcurrido unos meses de 2015 y se ha dado respuesta a nuestras demandas, peticiones o recomendaciones.

El punto número 5 se refiere a recomendaciones y sugerencias del 2015, hasta el 8 de junio. El total son 537 y hay muchas todavía pendientes porque tardan un tiempo. Además, con ocasión de la campaña electoral, comunidades autónomas y ayuntamientos quizá —digo quizá porque no merece tampoco darle más importancia— han retrasado contestaciones y esperamos que contestarán en las próximas semanas. A la derecha tenemos que el 76 % de las respuestas recibidas —todavía faltan muchas— han sido aceptadas y hay un 24 % rechazadas. En la próxima convocatoria, si les parece, daremos los números finales.

El cuadro número 6 indica algo que supone una novedad, que es dar cuenta a la Comisión y a los ciudadanos en general de los tiempos de respuesta. A esto le damos importancia. Creo recordar que comenté en alguna ocasión que la transparencia no solo es explicar nuestras cuentas y el desarrollo del presupuesto, los contratos y los salarios; la transparencia también es contestar al ciudadano de manera razonable y razonada, y hacerlo en tiempo, en un tiempo también aceptable. Por eso le damos importancia. La respuesta que dábamos al ciudadano de admisión o no admisión o solicitud de datos por parte del Defensor, en el mismo periodo, junio de 2013 a junio de 2014, estaba en 49,49 días. En un año lo hemos bajado a 32,71 de media. Hemos hecho un esfuerzo, han hecho un esfuerzo las personas que trabajan en el Defensor, que me parece que es digno de subrayar e incluso se podrá mejorar en los próximos tiempos.

Esto mismo lo trasladamos a las administraciones. Nosotros vamos a hacer un esfuerzo para responder al ciudadano, pero creemos que esto debe ser general. En la Administración General del Estado, cuadro 7, tiempos medios en días de respuesta, el mismo periodo —junio de 2013 a junio 2014 y junio de 2014 a junio de 2015— ha habido una pequeña subida que vamos a ver en un gráfico: estaba en 66,73 y ahora están en 70. Lo vamos a ver desglosado. En la Administración autonómica también hay una ligera subida. En la Administración local hay una subida no ligera. En la fiscalía hay una reducción importante que valoramos muchísimo. La fiscalía ha hecho un esfuerzo enorme y ha reducido sus tiempos de 108,82 a 82, de media. Hay

otras entidades públicas que están aproximadamente igual, estaban en un 78 y están ahora en un 77. En las universidades también hay algún aumento porque ha habido alguna universidad que se ha retrasado mucho. No voy a desarrollar todo este cuadro, porque sería muy prolijo, es solamente para darles a ustedes un resumen. No vamos a entrar ahora en cuáles han sido las administraciones, los ayuntamientos o las universidades que se han retrasado para no hacer esta intervención más larga, pero si alguno de ustedes quiere más información sobre esta cuestión o entrar en detalles, nos lo puede pedir en cualquier momento y se lo enviamos.

El siguiente cuadro es el punto 8, tiempos medios en días de respuesta del Defensor a la Administración, es decir, la segunda parte de nuestras actuaciones, nuestras resoluciones tras escuchar a la Administración. Aquí también hemos modificado la situación, creo que de manera favorable. Comparando el mismo periodo —junio de 2013 a junio de 2014 y junio de 2014 a junio de 2015—, hemos pasado de 74 días de respuesta tras escuchar a la Administración a 56,37. Veo una mejoría; espero que podamos seguir mejorando estos tiempos recordando a todas las administraciones no solo la obligación, que eso ya lo saben, sino el buen comportamiento, las buenas normas de conducta, del buen gobierno o de los buenos gobiernos, dando respuesta a los ciudadanos con prontitud.

Aquí tenemos el gráfico resumen. Si empezamos por la línea de abajo, que es lo más fácil desde mi punto de vista, la respuesta al ciudadano del Defensor en 2013 estaba en 64 y en 2015 está en 32, es decir, ha habido un cambio. En la respuesta del Defensor a la Administración, la línea roja, también estábamos en 84 días de media y estamos en 56. Ven ustedes en la parte superior la línea verde, que es la respuesta de las administraciones, en general. Ahí ha habido un ligero descenso, pero estoy segura de que eso se podrá reconducir. Este es el gráfico resumen que les queríamos mostrar a sus señorías.

La segunda parte consiste en darles una breve información sobre la intención de cambio en la página web, cambio importante que abarca a toda la página. Quiero comunicar a sus señorías, si les parece bien, si les parece correcto, que antes de finalizar el mes entraría en funcionamiento una nueva página web. Esta página es muy distinta a la actual. En el momento en que el presidente o sus señorías nos lo indiquen, les comunicaremos que la página entra en funcionamiento para preguntarles algunas cuestiones en torno a la misma, si tienen a bien entrar en ella y hacernos los comentarios oportunos, como si encuentran que está bien por tal motivo, si echan en falta tal cuestión o si hay un déficit en tal campo, etcétera. Sería interesante porque quiénes mejor que ustedes conocen la institución; son los primeros que nos pueden sugerir algunas modificaciones porque, como saben bien, estas páginas se están cambiando y revisando constantemente. Como todas, son páginas muy dinámicas y en continua transformación, ampliación y elaboración. Por tanto, sus sugerencias serán muy bien recibidas. Le haremos saber al presidente y a sus señorías la fecha, que será a finales de este mes. La idea es hacer esta nueva página web, en el lenguaje que utilizan en el campo de la informática y las telecomunicaciones, más intuitiva. No sé si esto es acorde con el Diccionario de la Real Academia, pero es la expresión que los expertos utilizan. Hacerla más intuitiva y más cercana, que se puede resumir en hacerla más fácil para que mayor número de personas y con diversos niveles de formación y de información encuentren con mayor

facilidad lo que desean y que el campo que se abre con la página sea más amplio que el anterior, de manera que se pueda encontrar información del Defensor e información relacionada con el Defensor o en campos externos, en actividades externas de la casa, conocer su posición y sus recomendaciones.

Vamos a ver algunos puntos. En la página se publicarán los informes anuales, los estudios monográficos, los comunicados, las notas de prensa, por supuesto toda la actividad presupuestaria, gastos, contratación y convenios. Vamos a publicar todas las resoluciones desde el año 2014, todos los textos dirigidos a las administraciones, suprimiendo los datos de carácter personal, todas las actuaciones de oficio iniciadas desde el año 2014 y los casos relevantes en los que la Administración haya modificado su actuación como consecuencia de una recomendación o sugerencia. En el apartado de transparencia, además de los datos que antes he mencionado, daremos los tiempos medios de respuesta de los que he hablado antes y también enumeraremos las administraciones no colaboradoras. El menú de navegación principal está organizado en seis secciones: el Defensor, quiénes somos, qué hacemos, cómo se puede ayudar; las áreas de actuación, todos los campos de las actividades; una especial mención al mecanismo de prevención de la tortura y malos tratos; una ventana llamada grupos sociales o colectivos de ciudadanos a los que les puede interesar especialmente determinadas cuestiones. Por ejemplo, deudores hipotecarios; ahí puede figurar durante un tiempo —esperemos que no sea muy largo— deudores hipotecarios o personas con participaciones preferentes. La persona que acceda a esa ventana puede ver inmediatamente un asunto que le afecta o le interesa. Hay también un apartado de documentación y destacamos en otro color a la derecha, llamando un poco la atención, la queja, porque es lo más relevante, sobre todo lo que tenemos que poner a disposición con más facilidad. Para efectuar la queja hemos cambiado también el modo. Lo primero que le pedimos es que nos diga cuál es la queja. En vez de empezar por pedir el nombre y el DNI, primero le pedimos que nos diga qué le sucede o qué desea. Luego, ya nos dice usted su documento de identidad, pero vamos a empezar por hablar de lo que a usted le preocupa, del motivo de la queja. Volviendo a la home principal, si vamos, por ejemplo, a grupos sociales, hemos puesto unos ejemplos: afectados por preferentes, víctimas del terrorismo, personas con discapacidad y víctimas de violencia de género. También sobre menores. Traemos hoy un documento sobre menores. Si pinchamos en menores —a una persona le puede interesar buscar algo de menores—, ahí está la Convención sobre los Derechos del Niño, el último informe sobre menores, conexiones con otras instancias o instituciones, el anuario, estudios sobre la escucha del menor, el estudio sobre la gratuidad de los libros de texto, menores o adultos, actividad del Defensor del Pueblo en el extranjero, actividad del Defensor con personas con discapacidad, los concursos de dibujos, es decir, todo lo que tiene una relación directa o indirecta con el menor.

Con la página pretendemos —volvemos sobre el tema de menores— que en un proceso judicial que se va a iniciar o una causa llegue a la página del Defensor sin tener que ir al Defensor. Si entra en Google o en otro servidor y busca menores, va a aparecer el Defensor. Si una persona afectada por la cláusula suelo en determinadas circunstancias, a través de un buscador, introduce la cláusula suelo, va a aparecer el Defensor. Es otra manera de dirigirse al Defensor, no

solo por la vía directa de su página web, sino logrando su presencia en todos los buscadores para que sea fácil saber que en la institución del Defensor alguien se ha preocupado de ese asunto, aunque esa persona no supiera que se había hecho en la institución del Defensor. Hemos puesto un vídeo de la entrega por parte del rey del premio a las Adoratrices, que fue la institución que ganó la VI Edición del Premio de Derechos Humanos Rey de España. Esto es modificable cada día. Pondremos o no los vídeos en función del interés. En la parte de abajo de la página aparece una reunión con personas del Fondo Monetario, la visita del adjunto y mía al CETI de Melilla hace unos días, o la supervisión de un vuelo de repatriación. Esto se puede cambiar, se pueden poner fotos, vídeos o no poner nada, destacando siempre la presentación de la queja y la consulta de aquellas personas que ya tienen una relación establecida con el Defensor y quieren saber cómo está su queja. La página estará en las lenguas oficiales del Estado en los próximos días o semanas. También tendremos una parte en inglés. Iremos modificándola, incrementándola y expandiéndola para mayor facilidad, comprensión y aproximación a los ciudadanos. Aunque me han dado una fecha y están aquí los servicios técnicos y los grandes expertos que han montado la página, no me atrevo a darla porque luego una queda mal. En su momento, se la haremos llegar al presidente. Prefiero decirles que estará antes del mes de junio y haremos una comunicación a sus señorías para que nos den su opinión.

Señor presidente, si le parece, pasamos a dar una explicación de los informes.

El señor **PRESIDENTE**: Quería plantear, tanto a la defensora como a la Comisión, que nos ha pedido el señor Guillaumes intervenir antes, ya que tiene que intervenir en otra Comisión a las diez y media, cosa que ocurre cuando se concentran tantas comisiones como en este momento. Como quiera que los informes han sido repartidos, ¿habría inconveniente en escuchar la intervención del señor Guillaumes y entrar luego en el orden del día normal? (**Asentimiento**).

Señor Guillaumes.

El señor **GUILLAUMES I RÀFOLS**: Gracias, defensora por su tolerancia y también a los portavoces por su comprensión.

Señor presidente, defensora, adjuntos, señor Fernández Marugán, señora Ferrer, en primer lugar, quiero excusar a la titular, Carme Sayòs, que por motivos de trabajo, no personales, no puede estar aquí. Mi intervención, por lo que ha dicho el presidente, será necesariamente breve. Voy a hacer algunas felicitaciones y una crítica final. En primer lugar, quiero destacar la reducción de los tiempos. Me ha sorprendido especialmente el de la fiscalía, que es excepcional. Se podría llamar un éxito de primera. Quiero agradecerle también el tiempo de sus respuestas. Me ha llegado información de la nueva web. Tengo que decirles que hay algo muy bueno en esta web. Lo he cronometrado con el reloj y he comprobado que en setenta y cinco segundos uno se hace la idea exacta de las funciones y lo que se puede esperar de la defensora del pueblo. El resto es bastante convencional, pero les animo a seguir en esta línea de poder conectar, como quien dice, casi por casualidad y en poco más de un minuto llevarse una imagen real y concreta de lo que hacen ustedes.

Voy a hacer una referencia, ya que tengo que hacerlo ahora, al informe sobre los menores. Sobre este tema reconozco que no soy muy objetivo porque tengo una hija pequeña. Habla del equilibrio entre la necesaria libertad y la seguridad del menor. Normalmente, la democracia de forma sana tiende a primar siempre el principio de libertad. En este caso debemos ir con extraordinario cuidado. Estamos hablando de una persona que aún no es mayor de edad, pero que, en muchos casos, sobre todo delante de la red, con su apariencia, puede comportarse como un adulto, pero a todos los efectos necesita de una estricta protección. A nivel terminológico, aquí se están cometiendo errores muy graves. Se habla de pornografía infantil. No existe la pornografía infantil —no me refiero a su informe—, existe el abuso de menores. La pornografía, por definición, es de adultos. Cuando es de menores es abuso puro y simplemente y, por tanto, un delito. Me atrevería a sugerir, aunque sé que no soy objetivo en este tema, una cierta firmeza, más allá de lo garantista, el control estricto de situaciones que no están controladas. Hablamos de cosas que en la calle nos parecerían absolutamente escandalosas, como la suplantación de personalidad, y que parece que en la red tienen patente de corso. Estamos hablando de cosas de este estilo. Yo invitaría a ser muy prudentes y no a poner entre paréntesis, pero sí a saber equilibrar muy ajustadamente el tema garantista con el tema de protección al menor, porque francamente lo necesita, sobre todo en esta generación, donde hay una brecha digital. Muchas veces los padres son incapaces de proteger al menor por simple desconocimiento técnico o por no saber darle al tema la importancia que tiene. En este sentido, al menos en esta generación que ha venido hasta ahora —quizá la nuestra ya sea distinta—, esta brecha se ha notado muchísimo. Se toleran cosas en el interior de una habitación cerrada de una casa que serían absolutamente escandalosas y perseguibles en un comportamiento público. Esta sería mi reflexión.

Por las fechas en las que estamos permítame una crítica —y reconozco, con la venia del presidente, que voy a desviarme un poco del tema—.

El señor **PRESIDENTE**: Pero no mucho.

El señor **GUILLAUMES I RÀFOLS**: No, lo haré en treinta segundos; así no abusaré de su tolerancia.

Me refiero a sus críticas a los silbidos en la Copa del Rey. Usted es de procedencia liberal, lo cual a mi personalmente me enorgullece. Yo no sería capaz de silbar ni al himno de un club ciclista, porque me parece absolutamente fuera de lugar, pero usted sabe que si no se afecta a derechos de terceros —otra cosa es si se silba a alguien para impedir que intervenga o que hable o lo que sea—, si se silba sin afectar a derechos de terceros —que no sean sentimentales, que en ese caso sí que afectan—, por ejemplo, la Corte Suprema de los Estados Unidos —que también es corte constitucional— lo acepta como libertad de expresión, incluyendo la quema de una bandera, y ya sabe usted lo que sienten los americanos por su bandera. Por eso yo invitaría a alguien que no aprueba estos hechos, no a comprenderlos, porque no hay mucho que comprender, pero sí a ponerlos en su lugar. Ya he abusado bastante de la paciencia del presidente, pero aunque no era el tema, sí era el día, la persona, y el momento para hacer esta reflexión.

No quiero acabar sin darles de nuevo las gracias por la tolerancia, tanto a los portavoces como a la defensora y al presidente. No podré estar para escuchar su respuesta, pero le garantizo que la seguiré por el canal del Congreso con la máxima atención. Y, si me permite abusar de su tolerancia, si no estoy de acuerdo, le mandaré un correo electrónico haciéndole llegar mis reflexiones.

Estudios del Defensor del Pueblo sobre La situación de los presos españoles en el extranjero y La escucha del menor, víctima o testigo

El señor **PRESIDENTE**: Recuperamos el orden del día que habíamos planteado. La señora defensora tiene la palabra para hablar de los informes que figuran en el orden del día de la sesión de hoy. Varios portavoces —del Partido Socialista, el señor Boya y la señora Torme— han hecho llegar a la Presidencia su intención de intervenir sobre los distintos temas que figuran en el orden del día. Si alguno más quiere hacerlo, ruego igualmente que nos lo indique.

Señora defensora, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Daré respuesta al señor Guillaumes y en el «Diario de Sesiones» encontrará mi opinión sobre las sugerencias que nos ha efectuado, tanto sobre las felicitaciones como sobre su disconformidad con lo que yo manifesté en relación con silbidos a un símbolo nacional, que desde mi punto de vista merece todo el respeto.

Señor presidente, empezaré por la explicación del informe referido a la escucha del menor, víctima o testigo, y lo haré también de forma resumida ya que sus señorías tienen la documentación. Como recordarán hace un año presentamos otro informe sobre menores que se denominaba La escucha y el interés del menor y revisión judicial de medidas de protección en los procedimientos de familia. Esa es la diferencia fundamental con el de ahora, que trata de los procedimientos penales. Esto fue hace un año, y a partir de entonces se comenzaron los trabajos para presentar este informe, con la asistencia de representantes del Consejo General de la Abogacía, de entidades, organismos y organizaciones que se ocupan de los menores —especialmente Unicef, ANAR, Save the Children, Cruz Roja—, y también en colaboración con los fiscales de menores, con las fuerzas de seguridad de ámbito nacional y aquellas de las comunidades autónomas que tienen competencias en esta materia, así como con personas expertas o técnicos de las distintas comunidades autónomas en organismos dedicados a la protección del menor, y que se ocupan de los asuntos relacionados con los menores. Con estas personas, cuyos nombres se dan en los anexos de este informe —y les agradecemos por supuesto el trabajo realizado—, y con los técnicos de la institución se ha realizado el Estudio sobre la escucha del menor, víctima o testigo.

El tema es importante, porque en términos generales hay una sensibilidad y una preocupación por estos asuntos en la sociedad, por los delitos contra la libertad e indemnidad

sexual cometidos contra menores. En el año 2013, de acuerdo con los datos de la fiscalía, estos delitos fueron 1.337. La expansión del uso de las nuevas tecnologías —como también ha referido el señor Guillaumes— hace que algunos de estos asuntos sean más complejos, y sea más difícil su solución, estar atentos a todo lo que puede suceder hacia o contra menores, y a defender la libertad y la protección de los menores y preservar su dignidad, y todos estos elementos hacen que quizá hoy sea más difícil que hace algún tiempo supervisar estas situaciones.

El informe tiene cuatro ideas fundamentales: que el menor se exprese libremente a lo largo de todo el procedimiento; que cuente con información para hacerlo, que sepa cómo hacerlo mediante la asistencia de alguien, naturalmente; que la audiencia se produzca en un entorno no hostil para el menor y que lo que diga sea tenido en cuenta. El Estatuto de la víctima, que ha entrado hace poco en vigor, hace referencias y contempla estos aspectos, y para nosotros es un paso adelante en defensa y en protección de los derechos del menor, al tiempo que es una legislación interesante. Ha aumentado el número de delitos relacionados con el abuso de menores, y esto nos lleva directamente a preocuparnos y ocuparnos, como hemos dicho antes, de las tecnologías de la comunicación y de la información. Creemos que la primera atención policial a la víctima, ese primer estadio de atención al menor es la recepción; la manera de preguntar al menor es fundamental para evitar lo que se denomina segunda victimización, hacerle pasar por una situación de trauma o de desagrado profundo o de dolor enorme. Por eso nos parece que los espacios donde se realiza esa primera actuación, esa recepción del menor, deben ser unos espacios diferenciados de aquellos en los que se recibe a un adulto, y deben tener otras características menos hostiles para el menor. Nos parece que la especialización de los policías es interesante también, que estén habituados al trato al menor, que sepan en qué términos pueden dirigirse, que lo puedan hacer con comprensión por parte del menor, es decir, que el lenguaje es importante. En la fase segunda de la preconstitución de la prueba también la actuación es fundamental: que la prueba sea practicada con todas las garantías, que sea grabada, que el menor esté separado de las personas acusadas, y que la práctica de la prueba la realicen personas habituadas a tratar con los menores, o sea, personal especializado. La vista oral también es importante, lo dice el Estatuto de la víctima; hace ya referencia a ello afortunadamente: evitar el contacto físico del menor con el agresor, poner todos los medios para hacer posible la utilización de la videoconferencia desde una sala distinta, para que el menor no se encuentre con el presunto agresor o agresores, y un apartado o un punto final muy importante, al que se ha referido el señor Guillaumes, que es la preservación de la intimidad del menor; también el Estatuto de la víctima hace referencia a esta preservación de la intimidad, y nosotros lo recalcamos aquí porque nos parece fundamental. Es una necesidad esencial que abarca desde la denuncia hasta la sentencia así como al tiempo posterior. Ha habido situaciones, ha habido actos en los que después del proceso y después de una sentencia han seguido apareciendo en redes o en medios de comunicación datos con los que se podía identificar a un menor o a la familia de ese menor, sin hacer mención del menor, datos con los que se le podía identificar, y han sido muchas las quejas doloridas que han llegado al Defensor por parte de estas familias, y nosotros creemos que con todo el derecho de mundo a intentar preservarse. Nosotros no somos quienes para decir a los legisladores lo que deben hacer, pero que tengan presente que en este campo o

en esta materia la preservación y la llamada a los medios de comunicación para que preserven, con todas las cautelas, la identidad o posible identificación de estos menores es un hecho muy importante que podría evitar gran dolor en las familias, y gran dolor para esos menores, que en el futuro, si no se actuara así, se podrían encontrar con datos sobre su persona o sobre lo que le sucedió en el pasado, y eso sí es una segunda o tercera o permanente victimización.

Estos son los aspectos importantes de este documento, y hacemos las recomendaciones necesarias, tanto a la fiscalía como al Ministerio de Justicia, a las consejerías de las comunidades autónomas que tienen competencias sobre la tutela o sobre la protección de los menores, a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y de las comunidades autónomas, al Consejo General de la Abogacía, a todos ellos nos dirigimos con las recomendaciones de este documento que ahora presentamos ante sus señorías.

El segundo trabajo es el Estudio sobre la situación de los presos españoles en el extranjero. Este es un informe al que damos importancia, por estar un poco más allá de nuestras fronteras, y resulta difícil de hacer, por lo que la recopilación de los datos ha sido más lenta, más difícil, y además no es habitual hacer este tipo de informes. Trata de la situación de personas que están en régimen de privación de libertad. Si existen lugares donde de hecho se vulneran los derechos humanos, en los centros de privación de libertad puede haber más facilidad para esa vulneración de tales derechos, y eso nos llama la atención, y es lo que nos ha animado a hacer este trabajo, porque las personas que están en un régimen de privación de libertad en el extranjero pasan por unas circunstancias verdaderamente especiales y dolorosas: están alejados de sus familias, están en países donde no conocen la legislación, están en países incluso donde el idioma les es absolutamente desconocido, están en un medio que les resulta hostil, la convivencia en el centro penitenciario puede ser muy, muy difícil, y están alejados de aquellas personas a las que ellos querrían dirigirse pidiendo protección o amparo. ¿Cuál es el objetivo de la institución? En el día a día cuando tenemos conocimiento de que hay españoles internados, por vía de queja o por cualquier otro medio, o a través de las visitas que nosotros hacemos al extranjero —visitas de trabajo naturalmente—, procuramos siempre ir a uno, a dos o a tres centros penitenciarios donde se encuentren, el objetivo es lograr que estas personas vuelvan, regresen a España lo antes posible para terminar de cumplir su condena en centros de privación: el trato no es el mismo, la proximidad de las familias puede ayudarles, y otras muchas circunstancias que ustedes conocen seguro y que imaginan. Esto es lo que nosotros intentamos hacer.

El número de españoles, de acuerdo con los datos que nos ha proporcionado el Ministerio de Asuntos Exteriores, que están cumpliendo condena en el exterior en el año 2013 superaba las 1.300 personas. Nuestro análisis está dirigido a diez países, que son de los que tenemos datos por nuestras visitas y por vía de la Dirección General de Asuntos Consulares. Estos países son: Perú, Colombia, Marruecos, Venezuela, Bolivia, Ecuador, Panamá, Brasil, Grecia, y dentro de los Estados Unidos hay un preso español en el Estado de Florida. En el informe comentamos la situación de los presos españoles en estos países, y hacemos hincapié en Perú, Ecuador, y en la situación de esta persona en el Estado de Florida, efectuando recomendaciones al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, al Ministerio del Interior, y al Ministerio de

Justicia. Debemos agradecer sobre todo el trabajo que hacen los consulados españoles en el exterior atendiendo a estas personas, también el trabajo que hacen organizaciones que se han especializado, entre comillas, a atender a presos españoles en centros de privación de libertad, y cuando nos interesamos por la situación de algún español recibimos a diario la colaboración de los defensores iberoamericanos o de los titulares de oficinas o instituciones de derechos humanos. A todos ellos les agradecemos el trabajo y sobre todo la atención a estas personas privadas de libertad, porque las asisten siempre que es preciso o que nos reclaman una atención especial. Nos preocupan —y hablamos constantemente de ello en este informe— las dificultades incluso en países que tienen derecho a una asistencia letrada gratuita, ya que a pesar de tener ese derecho en muchas ocasiones no se cumple. Nos preocupan —y explicamos el porqué— la atención sanitaria, la situación higiénica de algunos centros, la masificación de dichos centros, y las circunstancias de algunos españoles a los que habría que hacer todo lo posible por repatriar cuanto antes, dadas sus circunstancias médicas. Nos preocupa también la situación de aquellos presos que están en libertad condicional o en libertad provisional, pero que no tienen medio alguno de vida y a quienes los consulados procuran atender. Sé que el Congreso de los Diputados en el año 2014 aprobó una proposición no de ley —estaba buscando la fecha— sobre la situación de estas personas, llamando la atención y pidiendo la actuación del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Igualmente en los Presupuestos Generales del Estado del año 2014 hay un millón de euros dedicados a que la Dirección General de Asuntos Consulares atienda a estas personas, y esa dotación presupuestaria ha ido subiendo en los próximos años, pero en algunas ocasiones no es suficiente, de acuerdo con lo que nos dice la propia dirección general.

Llamamos la atención en el informe sobre todas estas circunstancias, pero estaría cojo si no hablásemos de una de las raíces del problema. La raíz en gran parte del problema está en que estas personas que están detenidas y cumpliendo una pena lo están por delitos relacionados con el tráfico de drogas, y esto es importante que lo demos a conocer. Es importante que demos la información suficiente para que no se dejen engañar, y aquellas personas que tienen la tentación de traficar con droga sepan la severidad de los países en este campo, la dureza, la actuación y detección inmediata de lo que llevan, de lo que intentan vender o de las actuaciones que van a cometer. Uno de cada cinco delitos cometidos por estas personas es por tráfico de drogas, y nos lo han advertido en todas nuestras visitas los directores de las cárceles. Nos han pedido que transmitamos en nuestro país —no solo a España naturalmente— la persecución que se hace sobre el tráfico de drogas. Muchas veces son personas jóvenes, que han ido con total desconocimiento a esos países, son aprehendidos en el mismo aeropuerto, y se encuentran con que las penas son largas, y los centros de privación de libertad muy penosos y muy lamentables. Este es el informe que hacemos, y esperamos que pueda interesar a sus señorías con el afán, entre otras cuestiones, de agilizar la repatriación de estas personas y analizar las circunstancias que concurren en distintos centros.

Diré algo en relación con una persona que está en un centro penitenciario de Florida, que he mencionado antes, y es que está en el corredor de la muerte porque está condenado. La institución lleva años ocupándose de la situación de esta persona, y parece que es posible que se revise el juicio, porque las pruebas pudieron no ser del todo correctas. También es una

situación muy lamentable y muy penosa sobre la que estamos vigilantes y atentos, en la medida de nuestras posibilidades, y también en comunicación con este preso. Este es el resumen del otro estudio. No voy a entrar en más consideraciones para no alargarlo. Si quiere el señor presidente continuamos o hacemos como le parezca.

El señor **PRESIDENTE**: Si les parece bien, podemos entrar en el tercer informe y luego acumular el debate, porque alguno de los portavoces quiere intervenir sobre varios y otros grupos sin embargo tienen portavoces distintos. Por supuesto tendremos toda la flexibilidad en cuanto al uso de los tiempos.

Informe anual correspondiente al año 2014 elaborado por la institución del Defensor del Pueblo en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

El señor **PRESIDENTE**: Señora defensora, vamos con el informe anual de 2014 sobre el mecanismo nacional de prevención de la tortura.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Efectivamente, como saben muy bien sus señorías, la condición de mecanismo nacional de prevención de la tortura, malos tratos o tratos inhumanos le fue otorgada a la institución del Defensor del Pueblo mediante ley orgánica en el año 2009, y desde entonces se ejerce esta función que supone una responsabilidad grande para la institución, y de la que se da cuenta a las Cortes Generales. Con esta comparecencia ya estamos al día; realmente ya estábamos al día porque meses atrás habíamos celebrado la comparecencia del informe relativo a 2013, y ahora hacemos la de 2014. Las visitas realizadas están documentadas y en el año 2014 han sido 61. Estas visitas son intensas y largas; son visitas que duran días, y se realizan por varias personas de la institución acompañadas por especialistas en distintos campos que nos acompañan, porque los colegios profesionales a los que nos hemos dirigido nos han dado sus nombres: psiquiatras, psicólogos, expertos en medicina legal, etcétera. Además, en ocasiones las personas del consejo asesor, creado como dice la ley orgánica para asistir al Defensor en este campo, especialistas independientes que durante un tiempo ejercen como miembros de ese consejo asesor, también acuden a estas visitas. Hago esta explicación para que sus señorías vean que los datos que se dan son prolijos, son muy detallados y con distintos enfoques como resultado de esas visitas largas e intensas. Debo aclarar que las visitas nunca son anunciadas y los funcionarios y personas que atienden estos centros siempre han recibido correctamente a los técnicos del Defensor, incluso a nosotros cuando vamos, y nos han dado todas las facilidades para ver los libros, los registros, registrar todas las dependencias, hablar con las personas que están en los centros, con los abogados que puedan estar en ese momento o con los médicos (**El adjunto a la señora defensora del pueblo, señor Fernández Marugán, realiza gestos afirmativos**). Por tanto, no tenemos queja alguna sobre la información y detalles que nos dan. Se van a cumplir los cinco años del Defensor en calidad de mecanismo de prevención de la tortura y, como saben sus señorías, además de hacer este informe en el Congreso y en el Senado, presentamos un informe ante el Comité contra la Tortura de Naciones Unidas y también lo hacemos llegar al Comité contra la Tortura del Consejo de Europa.

En el informe relatamos las recomendaciones efectuadas sobre los centros y, al final, respecto a las mejoras que se han observado con relación al último informe y aquellos cambios que todavía quedan pendientes, instamos a las distintas administraciones y responsables a que los efectúen en los centros de privación de libertad. Es cierto que a lo largo de este año se han efectuado mejoras en la instalación de la videovigilancia, cuestión en la que habíamos insistido muchísimo, ya que es muy importante para las personas privadas de libertad y para las personas que trabajan allí o prestan sus servicios allí, ya que en caso de conflicto o duda tener la grabación nos parece importante. Se ha avanzado mucho en la creación de una base de datos sobre quejas de comportamientos de funcionarios. Igualmente se ha avanzado en la aceptación o puesta en práctica de recomendaciones sobre los partes de lesiones. Como les he contado en alguna ocasión había partes de lesiones que no estaban claros, con una terminología difícil de interpretar o que eran muy genéricos y no entraban en detalles necesarios. Se ha mejorado mucho, como consecuencia del trabajo hecho con las recomendaciones del Defensor y supongo que también por otras instancias. Se han mejorado muchas instalaciones e infraestructuras, aunque sabemos que siempre hay déficits en los presupuestos para mejorar las instalaciones o modernizarlas, sobre todo, en los centros de privación más antiguos. Se ha mejorado la higiene en las dependencias policiales. En los centros de internamiento de extranjeros ha mejorado la asistencia sanitaria. Han mejorado los programas de prevención de suicidios o autolesiones. Ha mejorado el reglamento de funcionamiento cotidiano y régimen interior, al recoger muchas de nuestras recomendaciones. Intentan mejorar las instalaciones de ocio para que sean suficientes y adecuadas. Quedan algunas cosas por hacer, esa es la verdad.

En los centros penitenciarios hemos observado atención y prudencia en la aplicación de medidas coercitivas y limitaciones utilizadas con los presos. También hemos observado en general una correcta actuación y actividad médica y de enfermería: por ejemplo, hemos observado que sí se hacen a tiempo las pruebas radiológicas. En general en estos campos hemos observado mejoras. En los centros de reforma de menores también hay mejoras: mejor comunicación con los abogados, más facilidades para que los menores puedan presentar una queja o un escrito reclamando alguna cuestión. Hay un gran campo de mejoras pero, como ya he dicho, todavía hay cuestiones pendientes. Voy a mencionar alguna de ellas que está explicada en el documento: todavía vemos dificultades para que las personas que se encuentran en estos centros de privación de libertad puedan efectuar una denuncia —las quejas son las que llegan al Defensor—. Yo misma he observado físicamente que los anuncios que están en los tableros no están claros. En los lugares donde hay extranjeros uno piensa que es difícil de entender cómo acceder al abogado, cómo ponerse en contacto con el consulado o cómo ponerse en contacto con su familia. Todo esto puede aclararse, puede ponerse en varios idiomas, puede ponerse con mejor aspecto, menos usado, menos deteriorado. Hay muchas cosas por hacer. Seguimos insistiendo en que las organizaciones sin ánimo de lucro, como las ong, que tienen un trato especial en estos centros y que son bien recibidas por los funcionarios y por las personas que están ahí, incrementen su labor y hagan funciones que hoy están haciendo las fuerzas de seguridad y que creemos que no deberían estar haciendo. Por ejemplo, atención en el comedor. He visto en algún centro a personas de la Policía Nacional vigilando a ver si las bandejas se

recogían o no. Esa no es su función. Aquí hay diputados que saben mucho más que yo de esta materia, pero me parece que esa no debe ser la función de la Policía Nacional. Eso lo va a hacer mejor, y de otra manera, una persona de una ONG que voluntariamente va ahí a facilitarles la vida.

Estas son algunas de las sugerencias y recomendaciones que están en el informe y las ponemos a disposición de sus señorías. Estos son los elementos fundamentales de este trabajo que hacemos año tras año. No voy a reiterar mi agradecimiento a todas las personas que han colaborado —también están aquí sus nombres—, a los especialistas y técnicos ajenos a la casa, y agradecemos su interés a los funcionarios, que siempre nos reciben. Y al final, también les decimos que a nosotros, en materia de indultos, nos parece que habría que tener especial atención a decisiones en este campo, y que los indultos a personas imputadas, o mejor dicho condenadas, por abusos o por delitos en centros de internamiento y centros de privación de libertad, fueran funcionarios o no, deberían ser mirados con lupa y con mucha atención antes de decidirse sobre indultos a estas personas en este campo y en esta materia.

Presidente, este es el breve resumen.

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

Tengo la lista de oradores que han pedido intervenir. El señor Cazalis, el señor Boyá, el señor Álvarez, la señora Álvarez, el señor Medina y la señora Torme. ¿Hay algún otro comisionado que desee intervenir? (**Negaciones**). Entonces, tiene la palabra el senador Cazalis.

El señor **CAZALIS EIGUREN**: Señora defensora del pueblo, quiero reiterarle de nuevo nuestra felicitación y nuestro agradecimiento —lo hicimos en Pleno en su última comparecencia— por este sistema de trabajo que ha instaurado. Los que pudimos conocer, por lo menos mínimamente porque solo conocimos el final de la anterior defensoría y comparándolo con lo que están ustedes haciendo ahora, es para felicitarles y para reiterar la felicitación.

Quiero hacerle tres preguntas y una reflexión muy rápidas, tampoco me voy a entretener demasiado. Primero, en cuanto al avance del informe del 2015, cuando habla de los tiempos medios de respuesta —usted nos lo ha comentado— hay un aumento de la Administración General del Estado, de la Administración autonómica y de la Administración local. Quisiera que nos avance, si puede, si tiene alguna idea de por qué. Estamos en año electoral y eso podría justificar, entre comillas —o creo que no lo podría justificar—, en parte ese retraso en la Administración local; pero lo que no entendemos es que suceda lo mismo en la autonómica y en la general del Estado, aunque todos estemos de elecciones en cada elección. Por eso, si pudiera adelantarnos algo, se lo agradecería.

En cuanto al informe de la escucha al menor, hablaba usted de la libertad de expresión. En este caso hablaríamos de la libertad de expresión *versus* respeto a la intimidad. En este caso hablamos de menores y es algo que hay que mantener, pero también cuando se trata de mayores. Hemos vivido episodios como el del ébola, que fue un auténtico despropósito desde el punto de vista mediático —eso lo hemos dicho varias veces incluso en Pleno del Senado—,

y ahora estamos con el caso de la difteria, que tampoco parece que vaya por buen camino. Hemos pasado el caso llamado, entre comillas, del niño de la maleta, que tampoco parece que haya sido un tratamiento magnífico. Me atrevería a sugerir que, como se trata del cuarto poder y es muy difícil buscar el límite entre la aplicación de la ley, la libertad de expresión y la intimidad —nosotros sugerimos en su día en el Pleno y se lo vuelvo a sugerir por si le parece una línea de trabajo adecuada— se creara un manual de buenas prácticas en el propio sector. Que fuera el propio sector el que se autorregulara y que fuera quien definiera, sobre todo, el derecho a la intimidad de menores y mayores a la hora de dar la información. No todo vale. Uno no puede entrar en un hospital como pasó en el Carlos III... En fin, hay cosas que los profesionales tienen por sí mismos que aplicar y, sobre todo, las grandes cadenas deberían tener un manual que fuera estricto pero que fuera autorregulador, sin que vaya eso contra la libertad de expresión.

En cuanto a la situación de los presos en el extranjero, me sorprende. No sé, habrá alguna razón para que solamente se analicen los países iberoamericanos. Querría saber si tienen, han tenido o hay quejas; o si es que no son receptivos otros países, sobre todo los países asiáticos. Yo creo que en países asiáticos —no voy a decir ninguno en concreto— tampoco será muy buena. No sé si es por lejanía, por imposibilidad o por presupuesto o porque no hay quejas o porque no se puede ir. Quisiera que nos pudiera aclarar eso.

El señor **PRESIDENTE**: El señor Boyá tiene la palabra.

El señor **BOYA ALÒS**: Señor presidente, me sumo también a las felicitaciones y saludo previamente al equipo de la defensora. Y me sumo a las felicitaciones del señor Cazalis porque ciertamente el último gráfico de los tiempos de respuesta no solo es un buen síntoma, sino una buena muestra de la evolución que ha hecho la defensoría y por lo tanto, insisto, debemos felicitarlos y agradecerles a ustedes su trabajo. Estos tres informes son una muestra de su buen hacer. Brevemente le haré algunos comentarios.

Respecto al informe anual de la tortura en 2014, he tomado especial nota, en el ámbito de las conclusiones, de aquellas recomendaciones que han sido rechazadas; algunas de ellas, aunque previamente han sido aceptadas, no han sido realizadas. Las hay diversas y algunas llaman más la atención que otras. Por ejemplo, en el ámbito de los CIE el hecho de completar la historia clínica de los internos, especialmente desde el punto de vista del consumo de estupefacientes, enfermedades, etcétera, ha sido una recomendación aceptada y en cambio no realizada. Cuesta entender el porqué porque todas ellas tienen una lógica aplastante: la dotación sanitaria en los CIE, que también ha sido rechazada, una dotación sanitaria de forma continuada, tampoco se entiende demasiado bien; o una consulta médica que garantice el derecho a la intimidad de las personas que están internadas en estos centros; garantizar que el idioma no sea un inconveniente en su comunicación con los servicios sanitarios; llevar a cabo investigaciones en las prisiones en el caso de fallecimientos, de denuncias de malos tratos y muy especialmente cuando se produzcan estas denuncias, y las mismas sean realizadas porque quien ha tenido trato con esas personas ha sido personal no adscrito a los propios centros. Ante estas cuestiones yo me pregunto, defensora, qué hacer ante el rechazo. Yo supongo que ustedes deben tener

unas razones en las cuales se explica el rechazo de la Administración y supongo que deben tener algunos argumentos. Me parecen de una lógica tan aplastante que les pido que insistan porque la lógica de su recomendación es aplastante.

Respecto del informe del derecho de los menores a ser escuchados y, por tanto, en este caso como víctima o como testigo, subrayaré alguna cuestión —seguramente usted dirá que siempre reitero lo mismo— porque es un tema que tiene mucho interés; el estudio merece la pena que sea leído con detenimiento; es un ámbito muy importante adaptar todos estos procesos a las circunstancias de un menor, es absolutamente trascendente e importante, tanto los judiciales, desde la sede policial hasta la preconstitución de la prueba y el juicio oral. Usted, en el preámbulo que acompaña al informe, menciona de nuevo una cuestión que está relacionada con las nuevas tecnologías y la comunicación. Me parece un ámbito absolutamente fundamental. Hemos visto también en estos días el suicidio de una menor por un acoso relacionado con este tema; hemos visto también algunos problemas que están presentes de forma permanente en los medios de comunicación y que tienen relación con esta cuestión; y vuelvo a reiterar que el Senado acaba de presentar estos días un informe que me parece recomendable porque hemos trabajado durante mucho tiempo una comisión de senadores en esta materia. De los nueve puntos que relata el informe —todos ellos tienen mucha trascendencia— hay uno que es muy relevante y constituye una necesidad imperiosa, y es que todas las personas que en este momento tienen problemas o tienen la necesidad de denunciar situaciones de este tipo tienen que tener un espacio de referencia para hacerlo y no lo tienen. Esta es una de las conclusiones que debatimos largamente porque algunos pensábamos que debía haber un comisionado digital, como tienen otros países, y pareció que en este caso la opinión del Partido Popular era más de situar este asunto en el ámbito de la defensoría del pueblo. La verdad es que no nos parece mal, es un primer paso importante, pero es absolutamente necesario —no sé si el Gobierno dará un paso en esta dirección— reiterar de forma continuada que algo debemos hacer en esta materia. Ya he comentado en alguna ocasión que en el ámbito de las nuevas tecnologías hay enormes oportunidades, pero también hay riesgos evidentes para los menores y, por tanto, alguien debe ocuparse de esta cuestión. No puede ser que esta cuestión esté en una situación de dispersión como está en este momento porque efectivamente está el ámbito policial, el ámbito de la justicia —se han hecho algunas reformas en el Código Penal—, el ámbito de las empresas... Alguien tiene que tener una visión sobre el conjunto de esta situación y, sobre todo, proteger con esta mirada global a aquellos que son más débiles y que pueden tener problemas graves, como tienen en este momento: el de la integridad de los menores en el ámbito de las redes sociales y el uso que se hace para suplantar las identidades, el tema de pornografía, de abuso de menores, etcétera. La defensora entiende perfectamente el mensaje. Es una cuestión que debemos abordar y reflexionar sobre ella y pienso que ustedes son en este caso el mecanismo más adecuado para hacer frente a este problema.

Por último, sobre la cuestión de los presos en el extranjero, usted lo ha dicho de una forma clara y sencilla: de lo que se trata, ante estas situaciones tan lamentables, es de prevención y de que la gente sepa exactamente a qué se enfrenta y a qué penas, sobre todo, en los países latinoamericanos que son los que tienen más presos españoles en sus cárceles. Hay otra

cuestión sobre la que quiero dar un matiz a sus palabras. Es verdad que lo importante es que vuelvan, que podamos repatriarlos y que cumplan sus penas en nuestro país, pero curiosamente hay poquísimos que lo consiguen y hay una serie de cuestiones —administrativas, penales, judiciales— que lo hacen muy difícil y es a lo que deberíamos hacer frente. Ustedes lo explican muy bien en el estudio y, ese debería ser el caballo de batalla en estos próximos tiempos, para conseguir que vuelva la mayor parte de ellos o el mayor número dentro de cada casuística, que es muy compleja; por otra parte, está la recomendación de ayudar a todas aquellas asociaciones y organizaciones humanitarias que están dando un servicio extraordinario para estas personas que, como usted ha dicho, viven en unas condiciones durísimas y en un momento muy complicado para ellos; por último, hay que evitar que se produzcan situaciones como la del preso que relata el informe que murió y que no pudo ser repatriado, a pesar de sufrir una enfermedad grave, ya que el anuncio de su traslado llegó una semana después de su fallecimiento. Esto debe ser lo que se debe evitar y, por supuesto, en los otros dos ámbitos —el de la prevención y conseguir el traslado de estos presos—, hacer la mayor presión posible para resolver los problemas que en estos momentos lo impiden.

Acabo agradeciéndole de nuevo su trabajo y muy especialmente en el ámbito del avance que nos han hecho del informe del próximo año, con las cifras que usted ha mencionado y estos porcentajes tan exitosos.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario Socialista, son tres las intervenciones solicitadas. Siguiendo el orden de presentación de la señora defensora, tiene la palabra el señor Álvarez (**Rumores**).

Perdón. Por el Grupo Socialista iban a intervenir: sobre presos, señor Álvarez; sobre menores, la señora Álvarez y sobre tortura el señor Medina.

La señora **ÁLVAREZ ÁLVAREZ**: Sí, pero siguiendo el orden de exposición de la defensora, entiendo que el primero es el de menores.

El señor **PRESIDENTE**: Tiene toda la razón. Yo me he fijado en el orden del día. Pido disculpas.

La señora **ÁLVAREZ ÁLVAREZ**: No tiene importancia.

Bienvenida, señora defensora. Nos sumamos a las felicitaciones en relación con los resultados obtenidos en los tiempos de respuesta, pero tengo una duda que nos gustaría que aclarase y es que, siendo exitosos los tiempos de respuesta de la propia institución, cómo afecta eso a la respuesta el tiempo acumulado de retraso que están teniendo otras instituciones cuando ustedes tienen que dar contestaciones condicionadas por esas respuestas que tienen que dar las administraciones. En relación con la página web, agradecemos que los diputados podamos hacerles sugerencias, pero me voy a permitir hacerle ya una y es que, en la medida de lo posible, las informaciones del Defensor del Pueblo introduzcan un sistema de categorización territorial; es decir, que no solamente tengamos esas categorías que ha expuesto la defensora y que nos parecen muy interesantes y acertadas, sino que, en la medida de lo posible, las quejas y otras

informaciones e informes con los que trabaja la defensoría puedan estar territorializados, ya que creo que nos facilitará mucho el trabajo a los miembros de esta Comisión.

Entrando en el informe referido a la escucha y los menores, lo primero que tenemos que decir es que nos satisface mucho un informe que viene a concluir que es muy necesario incorporar la filosofía de la Convención sobre los derechos del niño haciendo efectivos los derechos del menor como derecho individual. Cuando se repasa la multiplicidad de los principales delitos contra los menores que encuentra respuesta en el Código Penal español y, sobre todo, cuando se analiza la estadística judicial, se toma conciencia de la necesidad de convertir al sujeto del delito en un agente activo de su protección y de su seguridad, máxime cuando muchos de esos delitos tienen como victimarios a los adultos que son responsables de la protección y seguridad de los menores. Si estamos diciendo que, en delitos relacionados con abusos sexuales, uno de cada cinco menores sufre ese tipo de abusos en su entorno más próximo, creo que nos hacemos una idea de la magnitud de este problema. El informe hace una exhaustiva exposición de motivos al respecto y recopila las recomendaciones, resoluciones y directrices que en el ámbito nacional e internacional se están dando respecto al tratamiento a aplicar en los asuntos relacionados con los niños y niñas víctimas y testigos de delitos.

Lo primero que quiero hacer es agradecer a la institución ese trabajo porque este informe se convierte en un documento de referencia para quienes trabajamos en esta materia. Sin lugar a dudas, la reseña más interesante del informe está enfocada a recordar no solo que se debe facilitar que niños y niñas expresen sus opiniones y sean escuchados, es decir, que sean atendidos y entendidos, sino que es preciso que, en el caso de que no sean escuchados o sean escuchados pero no sean atendidas sus demandas, exista una explicación clara de los motivos por los que no se atiende a sus razones. Por tanto, la insistencia a lo largo del informe de la necesidad de motivación ante una negativa a escuchar al menor sin limitación de edad nos parece esencial. Nos merece especial atención la necesidad de dar prioridad a los casos de explotación sexual de menores dando no solo rapidez al proceso sino garantizando intimidad, palabra muy utilizada a lo largo de todo el informe y que parece que tiene dificultades de aplicación; no solamente intimidad, también apoyo profesional especializado en los interrogatorios y, de manera particular, el enfoque relativo a prescindir de la declaración en sede policial en delitos de naturaleza sexual a beneficio de intervenciones especializadas de psicólogos forenses. Esto nos parece esencial y nos parece muy acertado el tratamiento y protocolo de la Guardia Civil respecto a este tipo de interrogatorios: grabación del interrogatorio, presencia de profesionales expertos y evitación de la presencia de los padres. Esta dinámica nos parece susceptible de ser recomendada por la institución a pesar de que pueda entrar en contradicción con algún punto de la Instrucción 11/2007, de 2 de septiembre, de la Secretaría de Estado de Interior. Tenemos una coincidencia plena con el informe respecto de la necesidad de que la formación y la especialización sean una necesidad ineludible; ese aspecto es esencial en todo trato con menores, señorías. Nos parecen especialmente interesantes las consideraciones sobre la escucha del menor y la preconstitución de la prueba, ya que es un elemento esencial para evitar la revictimización del menor. Sin embargo, siendo un elemento esencial, parece que la falta de medios —así lo recoge el propio

informe— y la limitación a la que está sometida la Administración de Justicia actúan en contra de los intereses del menor.

Nos ha parecido especialmente preocupante que la declaración de los testigos menores de edad que hasta el momento debía llevarse a cabo evitando confrontación visual con el inculcado, según indicaba de forma taxativa la Ley de Enjuiciamiento Criminal, quede ahora como potestativo como consecuencia de la modificación introducida por el Estatuto de la Víctima, que elimina un elemento de seguridad imprescindible. Por eso, si me permite la defensora, me ha extrañado que haya calificado este Estatuto de la Víctima que elimina esta indicación que era positiva de la Ley de Enjuiciamiento Criminal como algo interesante, como una legislación interesante. Hay algunos aspectos del Estatuto de la Víctima —como recoge el propio informe y de manera concreta este al que estoy haciendo referencia— que suponen un paso atrás en la seguridad de los menores.

Los representantes del Poder Judicial que asistieron a las jornadas de trabajo que han dado lugar a este informe lo dejaron muy claro cuando indicaron lo siguiente —cito literalmente—: Una vez en el juzgado de instrucción, se podría preconstituir la prueba, aunque la realidad demuestra que no siempre se procede de ese modo. La razón es sencilla y es la falta de medios de los juzgados. A título de ejemplo: hay un solo técnico para realizar las grabaciones de los juzgados de instrucción de Madrid y un solo psicólogo para todos los juzgados de instrucción de Madrid —fin de la cita—. Nos ha parecido especialmente grave que siendo una de las conclusiones esenciales de este informe la que indica que resulta altamente conveniente la preconstitución, se manifieste por parte de los expertos que esto es prácticamente imposible debido —y vuelvo a la cita— a la actual situación de la mayoría de los juzgados del ámbito penal; en la práctica puede pasar mucho tiempo, incluso años, desde el comienzo del proceso hasta que se dicta sentencia —fin—. O sea, que se considera altamente conveniente preconstituir prueba, pero dado el colapso y la falta de medios en la mayoría de los juzgados del ámbito penal, no se llevan a cabo. Esto, señora Becerril, significa tener a los menores víctimas de delitos metidos en una auténtica ratonera.

Nos satisface coincidir con la recomendación de la defensora del pueblo en materia de indemnización a las víctimas, objetivo que recoge la Carta Europea de Derechos del Niño. Nos parece muy necesario que se atienda la recomendación de la defensora al Ministerio de Justicia en el sentido de impulsar la reforma del artículo 7 de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayuda a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual en el sentido de ampliar el plazo de prescripción de la acción para solicitar las ayudas previstas en dicha ley, y le voy a dar una información. Quiero que sepa que el Grupo Socialista manifestó esa necesidad a través de una proposición no de ley que pedía literalmente lo siguiente: Ampliar el plazo previsto para solicitar las ayudas a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual en el marco de la Ley 35/1995, asegurando la efectividad de las previsiones de información sobre estas ayudas, así como el procedimiento para su solicitud; promover además la modificación de los correspondientes protocolos de atención para que las víctimas reciban el apoyo técnico necesario para la presentación de las citadas solicitudes. Esta demanda tan razonable por necesaria que

propusimos desde el Grupo Parlamentario Socialista, y que la institución que usted preside recomienda en este informe, fue votado en contra por el Grupo Popular el 7 de noviembre de 2012. Esperamos que la recomendación que usted hace en este informe haga que reconsideren la proposición que hicimos en su momento.

Voy terminando. De este informe se deduce que el Gobierno con su mano izquierda se instala en el buenismo declarativo mientras que con su mano derecha elimina los recursos materiales y profesionales específicos, y que esa actitud fomenta la indefensión del niño y de la niña, que no reciben protección y se encuentra en solitario frente a su victimario con administraciones incapaces de garantizar a los menores el ejercicio de derechos que por sí mismos no pueden promover.

Acabo haciéndole entrega de dos documentos, señora Becerril. Voy a pedir a los servicios de la Cámara que, por favor, se los hagan llegar. Uno lo han elaborado organizaciones sociales especializadas en atención a menores que demandan a la Administración acciones concretas. No es un documento declarativo, es un documento que exige y muestra la hipocresía de un sistema que silencia la dolorosa realidad de los abusos sexuales en el ámbito familiar. El otro es una guía de sugerencias para apoyar a menores que han sufrido abuso sexual y en cuyos contenidos pedagógicos tuve la satisfacción de colaborar. Esta guía, señora Becerril, viene a decir que necesitamos estimular no solo la escucha, que también sería bueno dejar de tener una actitud de sospecha sobre lo que relatan los menores, y desde luego asumir responsabilidades para su protección. Le compete al Gobierno estimular a la Administración de Justicia con más recursos especializados, porque de lo contrario ni escuchará adecuadamente ni será capaz de proporcionar a los menores el apoyo que necesitan. El informe viene a hacer este tipo de recomendaciones que espero que el Gobierno atienda satisfactoriamente.

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

El señor **ÁLVAREZ VILLAZÁN**: En primer lugar, en nombre del Grupo Socialista quiero agradecer a la defensora del pueblo, a la defensora adjunta y a todos los que forman parte de esta institución, el excelente informe que han elaborado sobre la situación de los presos españoles en el extranjero, que hoy se presenta en esta Comisión Mixta. Un riguroso estudio en el que se analizan una serie significativa de expedientes de españoles presos en cárceles de diferentes países y en el que se formulan una serie de recomendaciones imprescindibles para mejorar su situación. Son expedientes de los miles de españoles presos que se hayan cumpliendo condena fuera de España, de personas que podemos considerar que han fallado ante la sociedad y, como ha dicho la defensora, que mayoritariamente han sido condenados por tráfico de drogas y de los que hasta hace muy poco apenas si se preocupaba ningún organismo público ni privado.

A veces es difícil para la sociedad entender por qué hay que preocuparse de estas personas puesto que se les considera, como decía, marginales porque han defraudado lo que la sociedad esperaba de ellos, pero lo cierto es que hay un dato que me parece muy importante y es que, desde que se inició la crisis, la media de presos españoles fuera de nuestras fronteras se ha duplicado de forma alarmante. No hay por tanto muchas dudas de que la crisis económica

y la desesperación han podido ser causas fundamentales de este incremento. Algunas, por no decir todas las fundaciones que se dedican a atender este tipo de personas —entre ellas una que quiero citar puesto que surgió en mi tierra, en mi ciudad, Valladolid, que utiliza el prefijo 34 para denominarse como tal—, son entidades sin ánimo de lucro destinadas a prestar ayuda humanitaria a los presos españoles fuera de España, y afirman que del total de encarcelados por drogas en el extranjero el 50 % son personas desesperadas que han sufrido desahucios o embargos y que necesitan el dinero, y que la otra mitad se puede dividir a partes iguales entre parados de larga duración y jóvenes sin recursos que ven en el tráfico de drogas una forma fácil de obtener este dinero.

Hasta marzo de 2014 parecía como si los condenados españoles en el extranjero no existieran; quizá fue la emisión de un programa en una de las cadenas de televisión lo que provocó que la opinión pública se hiciera eco de las penosas condiciones de vida de los que cumplían este tipo de condenas. Sobra enumerar lo que ahí se vio, sobra enumerar lo que ellos mismos han contado, lo que ha salido reflejado en la prensa, porque es realmente espeluznante lo que pasan estos compatriotas nuestros, el 60 % de ellos en cárceles latinoamericanas y el 80 % —según dicen— sin antecedentes penales. Digo que hasta marzo del año 2014, porque el 18 de marzo —la defensora aludía también a esta iniciativa— el Pleno del Congreso de los Diputados aprobó por unanimidad una proposición no de ley en la que, tras poner de manifiesto que las condiciones en los centros penitenciarios de algunos países no eran equiparables a las de España, se instaba al Gobierno a mejorar las políticas de asistencia a estos presos con una mayor atención en el terreno económico —la ayuda mensual de 120 euros como máximo, que no la reciben todos y es totalmente insuficiente—, combinándolo con la asistencia jurídica y, sobre todo, pidiendo que se acelerasen los trámites para que fueran trasladados a cárceles españolas. Se decía en la PNL que se debían cumplir las condenas, pero no en medio de condiciones lacerantes en países donde en lugar de entrar en prisiones —así decía la propia PNL— se entraba en verdaderos infiernos, lo que está totalmente constatado.

Desde la aprobación de esta proposición no de ley los traslados de presos se han incrementado significativamente en nuestro país. No obstante, nos gustaría saber si realmente el Gobierno está cumpliendo en su totalidad lo que se aprobó en esta proposición: si se está ampliando, como se pedía, el número de convenios bilaterales de traslado de presos; si mediante nuevas negociaciones diplomáticas, se están acelerando todos estos trámites; si se ha elaborado una base de datos —como también se pedía— con todos los presos en el extranjero, porque curiosamente no se conocía el número total de los que había; si se está mejorando la atención que se les ha dado a cada uno de ellos o si se han incrementado suficientemente los medios de ayuda consular destinada a la asistencia jurídica, médica y farmacológica. Queremos pensar que la situación económica no se ha utilizado por el Gobierno como una disculpa para no aprobar todo lo aprobado en esta proposición no de ley. Digo que tenemos miedo a que esto se esté haciendo así, porque una de las pocas cosas negativas de esta proposición no de ley aprobada por unanimidad fue la negativa del Grupo Popular a retirar una coetilla que habría estado muy bien eliminar teniendo en cuenta de qué estábamos hablando y a qué colectivo nos estábamos refiriendo; se trata de la que decía si las disponibilidades financieras le permiten.

El Grupo Popular no quiso quitar esta coletilla, y esto nos hace temer que quizás no se está aplicando en su totalidad lo ahí acordado.

¿Por qué tememos esto? Tememos que la situación no haya mejorado tanto como debería o que no haya mejorado lo suficiente, porque en el informe de la defensora del pueblo se refleja una vez más que las quejas de los presos, de sus familias o de las organizaciones no gubernamentales, se siguen centrando en la demora de los expedientes de traslado para cumplir sus condenas en España y en las dificultades procesales en el desarrollo de los juicios. Por eso las recomendaciones que hace el informe nos parecen totalmente adecuadas, nos parecen fundamentales; por ejemplo, que se regulen los supuestos para que puedan acceder a la asistencia jurídica gratuita, que se creen servicios de orientación y asistencia jurídica penitenciaria en los consulados, que se refuercen los medios personales y materiales de estos consulados, que se mejoren los canales de comunicación entre los consulados y las familias y que se establezcan mecanismos de ayuda para los españoles en libertad condicional o provisional que no puedan abandonar el país. Son recomendaciones totalmente acertadas que nuestro grupo comparte y felicitamos a la defensora del pueblo por que se hagan.

No hace falta decir que nos parece digno de elogio el reconocimiento que se hace también en el informe a la labor asistencial y humanitaria que realizan los consulados españoles, aunque nos parezca poca y aunque pidamos que se incremente en el exterior, y a las organizaciones humanitarias que, como esta fundación que acabo de citar anteriormente, además de contar con voluntarios anónimos que atienden a los presos que por vergüenza no quieren que sus propias familias se enteren de su situación, cuenta también con voluntarios en el propio país que acuden a visitar a estos presos, unos anónimos, otros empresarios que están allí u otros —por citar también a otro de mis paisanos de Castilla y León— como el que fue obispo de Palencia y premio Príncipe de Asturias, Ricardo Castellanos, que está en Bolivia visitando a estos reclusos y haciendo una labor impresionante.

Nos gustaría que la defensora del pueblo insistiese ante el Gobierno para que entienda que este grave problema no se soluciona —como dicen las organizaciones no gubernamentales— con la ayuda humanitaria al preso, que es necesaria e imprescindible, sino también con ayuda y atención a las familias con mecanismos de reinserción y, sobre todo, con una mayor prevención. Las condiciones de vida de nuestros presos en el extranjero son malas, pero las condiciones de las familias también lo son, ya que la condena de un español —como dicen estas organizaciones— conlleva también la condena de su propia familia, pues muchas veces son extorsionadas ante las peticiones de abogados de estos países o de las propias mafias de los narcos, que les piden dinero a cambio de defender a sus familiares o para no seguir maltratándolos en las cárceles.

Asimismo medidas de reinserción, porque cuando regresan a casa —los pocos que lo consiguen— tienen un grave problema, y es que a diferencia de lo que ocurre con un preso en España, en una cárcel española, que se puede acoger a una ayuda del Estado de unos 400 euros y entran dentro de un programa de colaboración con el INEM para poder asistir a cursos de formación que les permitan buscar un trabajo, a los presos que han cumplido condena en

el extranjero no se les conoce absolutamente nada. Por tanto, sería interesante que esto se pudiera contemplar. Por último, nos parece fundamental que se establezcan convenios con las administraciones públicas para que se creen proyectos de prevención que alerten a nuestros jóvenes de los peligros de caer en manos de las redes del narcotráfico.

Como decía la portavoz socialista, Delia Blanco, en el Congreso de los Diputados cuando se aprobó esta PNL que hemos mencionado, no estamos hablando de un tema ideológico, estamos hablando de un tema humanitario de primer orden, porque una sociedad marca su talla moral con el trato que dispense precisamente a los más excluidos, y quizás hay pocos colectivos de excluidos en nuestro país como los presos españoles, que por supuesto habiendo cometido un delito están en cárceles extranjeras y carecen absolutamente de todos los derechos.

El señor **PRESIDENTE**: Finalmente tiene la palabra el señor Medina.

El señor **MEDINA TOMÉ**: Señora Becerril, bienvenida, y gracias a usted y al resto de los miembros de la Oficina del Defensor del Pueblo que la acompañan por la celebración de esta comparecencia, que tiene por objeto someter a la consideración de las Cortes Generales la actividad desarrollada por el mecanismo nacional de prevención de la tortura del año 2014 que, como esta Comisión sabe, fue atribuida a la institución que representa precisamente por mandato expreso de estas Cortes Generales.

Con relación al informe, quiero sumarme en la parte que me corresponde a las felicitaciones que tienen que ver con la claridad en la forma en que se ha expuesto y escrito el mismo y en el fondo, porque es verdad que es un informe que resulta fácil de leer; aunque es largo —abreviaturas y siglas aparte—, efectivamente tiene una lectura fácil y comprensible. Además tiene otra característica que lo hace atractivo, y es que las cifras que contiene —ya sabemos lo que pasa siempre que hay cifras— son las justas y necesarias. Por último, en cuanto a la forma, hay que destacar del informe que sus conclusiones son precisas y razonadas.

Señora Becerril, nuestras felicitaciones una vez más por el informe presentado, fruto —como usted muy bien ha dicho— de un trabajo intenso, continuado, riguroso y seguro que no siempre fácil. En cuanto al contenido, ahora hablaremos de él. Efectivamente, un lustro de trabajo se cumple con este informe y, a la luz de los datos aportados, pretendemos hacer un resumen general de estos cuatro informes 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014: 485 visitas preventivas con una media anual —sin el cejo que suponen las efectuadas en 2010 que fueron 231— de 63 centros, que nos parecen suficientes para hacer un diagnóstico de cuál es la situación en nuestro país en relación con la prevención de la tortura. Si no nos equivocamos al hacer el recuento, se han inspeccionado veintidós tipos diferentes de centros de privación de libertad ubicados en las diecisiete comunidades autónomas y en las dos ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Superan las 25 visitas ocho comunidades autónomas; de ellas hay que destacar Andalucía con 88, y las que menos Ceuta y Melilla, con seis y siete respectivamente.

Hay un dato que nos llama la atención y que merecería alguna explicación por su parte, y es que la media del porcentaje de visitas a centros relacionados con la privación de libertad

de corta duración —estamos hablando de las comisarías y otros lugares de custodia del Cuerpo Nacional de Policía y cuarteles y otros lugares de custodia de la Guardia Civil— ronda el 45 %. Es decir, de cada 100 visitas, 45 van solo a estos dos centros y las 55 restantes a los otros 20. No sé si hay alguna razón; no sabemos si es una casualidad, pero sí merecería por su parte alguna explicación.

Queremos destacar las visitas realizadas a centros de internamiento en el extranjero —consta en el informe— y el haberse incrementado este año las efectuadas a operativos de repatriación de extranjeros, tal y como también consta en el informe. Queremos poner en valor —y usted lo ha dicho, porque es importante este asunto— la participación activa de los equipos multidisciplinares, cuyas propuestas enriquecen la visión que el propio Defensor del Pueblo pueda tener; la cooperación técnica y jurídica —que ya se ha dicho aquí también— del consejo asesor; y, cómo no —y usted también lo ha dicho—, la inestimable colaboración de las autoridades competentes en la materia.

En relación con las observaciones, criterios y recomendaciones contenidas en el informe, también queremos hacer algunas consideraciones. Celebramos que se hayan producido progresos importantes. Es bueno y, además, denota que el papel del mecanismo está dando su fruto, y es reconfortante saber que esto es así. Sin embargo, usted dice textualmente también en su informe: Continúa habiendo margen de mejora; vale la pena seguir trabajando todos para que en este país no exista la más mínima duda sobre la existencia de torturas.

Participamos también de la necesidad de generalizar el uso de los sistemas de videovigilancia y videgrabación —aquí queremos hacer una matización que creemos que es importante—. Hay que demandar, al tiempo que se pide la generalización de estos sistemas, un protocolo de seguridad que sea exigente con el uso y gestión de los referidos medios audiovisuales. Para nada los queremos en los centros si después se averían un montón de tiempo o cuando se van a necesitar no se sabe dónde están o si funcionan; es decir, se necesita un protocolo de seguridad que garantice cualquier momento no solo que haya, sino que sus funciones sean las que son. También compartimos la preocupación expresada en este y otros informes de la sobreocupación en muchos centros penitenciarios españoles, y la necesidad de mejorar sus instalaciones y actualizar su mobiliario. Posiblemente sea necesaria la elaboración de una planificación a medio y largo plazo de la modernización de nuestros centros penitenciarios.

Igualmente, manifestamos nuestro total acuerdo con una cuestión que se constata que a usted le preocupa y que aparece en un montón de lugares del informe, que es la necesidad del control del estado de salud de las ciudadanas y ciudadanos que se ven privados de libertad, sea cual sea el lugar en el que se encuentren y sea cual sea la causa por la que están privados de libertad. Garantizar una correcta asistencia sanitaria debe convertirse en una prioridad. Además, usted aporta en el informe algo que es importante y que tiene que ver con una cuestión de la que hablaremos más adelante, y es lo imprescindible que resulta que por parte del Gobierno de España —aunque no recuerdo si usted nombra al Gobierno de España, pero sí habla sobre ello— se abran vías de colaboración y de diálogo entre todas las administraciones competentes en la

materia, para que esta garantía del buen trato del estado de salud de las personas que se vean privadas de libertad llegue a buen término. Tal y como es la configuración de nuestro Estado, sin este paso, sin este acuerdo, va a resultar muy difícil alcanzar el objetivo que —insisto— usted tanto defiende y plantea en su informe.

Señorías, en un artículo de opinión publicado bajo el título Las deudas pendientes del Estado español en materia de lucha contra la tortura, la directora ejecutiva de Rights International Spain afirmaba que para luchar contra la tortura debe trabajarse en tres frentes: La prevención, la investigación y el enjuiciamiento y, finalmente, la reparación de las víctimas. La Oficina del Defensor del Pueblo, a través del mecanismo, ha cumplido con su obligación legal de aportar sugerencias y recomendaciones —y he de decir que algunas de ellas valientes— para evitar comportamientos y hechos que tengan que ver con uno de los delitos más graves que existen en el derecho internacional y que afecta a las personas privadas de libertad, como es la tortura.

La pregunta que nos debemos hacer de esta parte es: ¿qué hacer ahora? Usted viene, elabora el informe, lo explica, lo somete a nuestra consideración; nosotros manifestamos lo que creemos, pero ¿y mañana? ¿Hay algún debate *a posteriori* de todas las propuestas que emanan de su oficina en los grupos parlamentarios? ¿Lo hay? Nosotros entendemos que, sin lugar a dudas, lo que debemos hacer entre todos es la colaboración pero, al mismo tiempo —y esa es una propuesta del Grupo Parlamentario Socialista—, exigimos al Gobierno liderazgo en la materia. Creemos que ahora corresponde al Gobierno, una vez que usted nos presenta el informe, ir dando respuesta a las recomendaciones planteadas; y debe ser el Gobierno —y esta es nuestra propuesta, insisto— el que libere un proceso ordenado de cambio legislativo y presupuestario, encaminado a garantizar que en este país —como dije antes— no exista ni la más mínima duda sobre la práctica de la tortura.

¿Por qué decimos esto? Señorías, señora Becerril, usted sabe mejor que yo que si analizamos el conjunto de propuestas contenidas en el informe llegaremos a una conclusión. Hay tres tipos de resoluciones sobre las mismas. En el primer nivel, unas tienen que ver con procedimientos, con gestión, con cambios de actitud, algunas, incluso, con desterrar malos hábitos, y hay otras que son sencillas; por recordar alguna, usted plantea en su informe la conveniencia de poner a disposición de quienes tienen familiares en centros penitenciarios un transporte público que les facilite la comunicación. Hablaba usted antes de las dificultades que existen para presentar denuncias o de los problemas de los tableros de anuncios. Estas son propuestas cuya solución no requiere de grandes recursos económicos ni grandes esfuerzos. El segundo nivel tiene que ver con los medios materiales y humanos. Estamos hablando de recursos económicos y, en definitiva, de voluntad política; por ejemplo, de las mejoras en las dependencias de nuestros centros penitenciarios. El tercer nivel —un poco más complejo sobre el que espero que después la Presidencia me otorgue unos minutos— se refiere a los cambios en la legislación, que también es una voluntad política.

Pensemos en aquellas propuestas, señorías, recogidas en el informe que suponen o puedan suponer el establecimiento de estrategias de cooperación con otras administraciones

públicas, como es el caso de la colaboración en materia sanitaria, o impliquen cambios en la legislación correspondiente, como las que a continuación expresamos y que han sido, además, común denominador en los cinco informes. No olvidemos que de lo que se trata aquí es de garantizar la prevención de situaciones de tortura. Me refiero, por ejemplo, a si conviene o no limitar la exposición mediática de las detenciones policiales, sobre todo en los casos con especial atención pública; si conviene o no impedir la concesión de indultos a los agentes que hayan sido condenados por maltrato a personas privadas; si estamos de acuerdo o no sobre el acceso inmediato a un abogado al inicio del proceso de privación de libertad; si estamos de acuerdo o no en que hay que reformar el régimen de detención incomunicada y su no aplicabilidad a los menores, y si estamos o no estamos de acuerdo en regular a través de una ley orgánica el internamiento civil.

Ya se ha dicho aquí —creo que el señor Cazalis aportó alguna solución al respecto— que respecto a estas cinco cuestiones sobre las que el Gobierno tiene mucho que decir, también los grupos parlamentarios tenemos qué decir, y para llegar a una solución aceptable y compartida —no hay otra manera de hacerlo, señora Becerril— el Gobierno debe ejercer el liderazgo que le corresponde. Porque a lo mejor todos estamos de acuerdo en limitar la exposición mediática, pero habría que buscar los mecanismos que lo permitan; a lo mejor en impedir la concesión de indultos también estamos todos de acuerdo, pero habrá que buscar los mecanismos que lo permitan; a lo mejor estamos todos de acuerdo en el acceso inmediato de un abogado, pero la inmediatez habría que precisarla. Pues bien, para eso están las Cortes Generales y esta Comisión, e insisto una vez más en que sería bueno, deseable y positivo para la causa que el Gobierno de España ejerciera su liderazgo, cuestión que también se ejerce desde el acuerdo y desde el consenso.

Señor presidente, termino reconociendo la labor no solo del conjunto de funcionarios y del personal que ha estado trabajando con doña Soledad Becerril en este asunto, sino también la de todos los hombres y mujeres que se encuentran en esos centros, que están desempeñando una labor encomiable, a veces en situaciones que no son las adecuadas, y que merecen nuestro respeto, nuestro reconocimiento y nuestra gratitud.

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

La señora **TORME PARDO**: Igual que el resto de portavoces de los distintos grupos parlamentarios, me sumo a las felicitaciones que se han dirigido a la señora Becerril, así como al resto de personas que integran el equipo de esa institución tan importante para la garantía de los derechos y libertades de todos los ciudadanos. Quiero además agradecerle el avance que nos ha hecho del informe correspondiente a 2015. Este avance fue uno de los compromisos que manifestó al inicio de su mandato y que ha cumplido fielmente, lo que nos ha permitido que pudiéramos conocer en el mismo ejercicio la actuación que estaba llevando a cabo el Defensor del Pueblo, las quejas que se producían y los asuntos que se estaban tratando.

Entre los datos que nos ha dado y que tendremos ocasión de analizar, quería resaltar el incremento de las actuaciones de oficio, algo que los distintos portavoces le hemos dicho que nos parecía muy importante. Hubo un año en que esas actuaciones disminuyeron, quizás porque hubo más quejas o porque se hicieron otros estudios monográficos, pero creo muy positivo que en estos cinco meses y medio hayan iniciado ya 198 actuaciones de oficio. Como han destacado otros portavoces, también me parece muy importante la reducción en los tiempos de respuesta por parte de su institución, así como que usted lo haya vinculado a la transparencia, porque transparencia no solo es atender las quejas u ofrecer información sino también mejorar la respuesta que se da reduciendo dichos tiempos.

En cuanto a la página web, también fue uno de los compromisos que el equipo de la defensoría del pueblo nos anunció en las primeras comparecencias. Han ido haciendo distintas innovaciones y ahora nos presentan una nueva página web que verdaderamente me ha parecido fácil de utilizar, atractiva y que va a contribuir a que haya una mayor cercanía y una mayor transparencia en relación con los ciudadanos. Creo que será eficaz, pero de todas formas agradezco que nos haya trasladado a los grupos parlamentarios la posibilidad de que demos nuestra opinión e incluso presentemos sugerencias sobre posibles modificaciones que puedan mejorar el funcionamiento de esta página.

Entrando ya en los informes que nos ha presentado hoy, quiero agradecer el esfuerzo que han venido haciendo; a lo largo de estos años hemos podido analizar importantes y rigurosos estudios monográficos, como aquí se ha puesto de manifiesto. Los portavoces que me han precedido en el uso de la palabra han hablado de que los tres informes —el de menores, el de la situación de presos españoles y el del mecanismo nacional de prevención de la tortura— son muy rigurosos y, como decía la señora Álvarez, del Grupo Socialista, son documentos que sirven como referencia para el trabajo que distintos profesionales en estos campos puedan seguir haciendo.

En cuanto al primero, el de la escucha del menor víctima o testigo, indicaba al inicio de su comparecencia, señora Becerril, que viene a completar otro estudio que ya tuvimos oportunidad de analizar en esta Comisión y en el que se hacía referencia a los menores como parte de procedimientos civiles —del procedimiento de protección de menores y de los denominados procesos de familia—, siempre con el objetivo de garantizar el interés superior del menor. Con el estudio que hoy nos presenta se aborda otra cuestión: el papel del menor en este caso en los procesos penales, con la posibilidad de presentarse como víctima o como testigo. En ambos casos, situaciones emocionalmente muy problemáticas y que incluso pueden ser traumáticas y producir una segunda victimización, como se dice en este informe, para los menores, sobre todo teniendo en cuenta el tipo de delitos de los que se está tratando. Nos hablan aquí de delitos contra la indemnidad sexual, delitos de abandono, impago de pensiones, sustracción de menores, su utilización en mendicidad, e incluso hablaba usted de cómo se han incrementado los abusos sexuales. Son todos delitos que nos ponen la carne de gallina y que hacen que los menores se encuentren ya en una situación muy delicada y requieran la máxima protección posible en aras de que no sufran, de que no vean al presunto autor de los delitos, de que el ambiente sea más

acogedor, menos hostil y lo más amigable posible, fuera de dependencias policiales o judiciales como nos señala en algunos casos, tanto mejor.

En el informe hablan de 11.747 delitos contra menores. No sé si estadísticamente es un porcentaje muy alto en relación con el resto de delitos, pero el hecho de que haya más de 11.000 delitos contra menores verdaderamente justifica dicho estudio y el que se trabaje para mejorar el adecuado tratamiento que se ha de dar a nuestros menores. Y me parece espléndido el análisis que hacen del marco internacional respecto a la legislación que se está aplicando. Además, está el hecho de que este estudio y las recomendaciones que hacen —recomendaciones que por supuesto está siguiendo el Gobierno y a las que en algunos casos se ha anticipado— responden a una nueva filosofía en el tratamiento de los derechos de los menores, respecto de la que es clave la Convención sobre los Derechos del Niño, en cuyo artículo 12 se atribuye al menor una posición de sujeto activo. Esto supone el derecho a expresar su opinión y a ser escuchado, aspecto en el que hacía especial énfasis la portavoz del Grupo Socialista. Por otra parte, la observación general número 12 del Comité de los Derechos del Niño también dedica distintos puntos al niño, bien como víctima, bien como testigo, y configura un cuadro muy claro de derechos del menor: el derecho a ser consultado, el derecho de expresión y el derecho de información. A lo largo del estudio, ustedes contemplan medidas y hacen un análisis de cómo se va abordando la garantía de estos tres derechos nuevos, por así decirlo, dentro de esta nueva filosofía en la que se contempla al menor como una parte activa y que tiene derecho a ser escuchado, a que se tengan en consideración sus argumentos y, en caso contrario, a que se le den las explicaciones oportunas. A este respecto, hablan ustedes de un proyecto de investigación que se está llevando a cabo por la Agencia de la Unión Europea para los Derechos Fundamentales, donde analizan las prácticas y procesos de participación del niño en procedimientos judiciales en varios Estados europeos, entre ellos en España. Me parece muy interesante que cuando esté finalizado este estudio —en el informe dicen que será a lo largo de este año, de 2015— podamos ver la comparación entre cómo se está actuando en otros países y cómo se actúa en España.

Toda esa normativa de la que ustedes nos hablan se ha trasladado, por supuesto, a la legislación española y cabe destacar, porque se ha aprobado recientemente —entró en vigor a partir de abril de 2015—, la Ley del estatuto de la víctima del delito, que supone un gran avance porque se trata de superar el plano exclusivamente procesal para pasar a una perspectiva social, que es importante en el caso de todas las víctimas de delitos, pero especialmente en el caso de los menores. Aquí tengo precisamente la Ley del estatuto de las víctimas que recoge un artículo específicamente dirigido a medidas de protección para menores y personas con discapacidad necesitadas de especial protección. Me parece muy importante el avance que supone la Ley del estatuto de las víctimas y el hecho de que además en ella se contemple de forma especial una mayor garantía para el caso de los menores. Desde luego esto demuestra también la sensibilidad que ha tenido en este aspecto el Gobierno de España.

A lo largo de este informe ustedes nos plantean cómo hay que preservar esos derechos del menor en tres fases distintas: en la fase que se produce en la sede policial, en la de preconstitución de la prueba y en la de juicio oral. En cada una de estas tres fases se deben

respetar y garantizar los derechos de los menores, en especial todos aquellos que supongan proporcionarles información que sea entendible, clara, para lo cual es necesario un lenguaje sencillo, y a este respecto ustedes hacen recomendaciones para que a lo largo del juicio o en la propia denuncia ante la policía haya expertos, equipos psicosociales o pedagogos, que puedan traducir determinadas preguntas —incluso las de la parte demandada— a un lenguaje que puedan entender perfectamente los niños, algo que parece fundamental. También se debe preservar el derecho a ser oído, pudiendo expresarse libremente en un entorno adecuado, y aquí la portavoz del Grupo Socialista insistía en que sea sin la presencia de los padres. En todo caso, yo estaré de acuerdo con lo que en cada momento establezca el personal profesional especializado, con lo que sea mejor para el menor en función del delito y de que se haya cometido o no en un entorno familiar; por supuesto, en ese caso no podría estar el familiar que presuntamente ha podido cometer un abuso o un delito sobre ese menor. Otro derecho es que se tome en consideración lo que diga, que sea atendido por profesionales especializados, y a este respecto me parecen muy importantes las recomendaciones que hacen para todos los que intervienen, desde abogados, fiscales, procuradores, Policía y Guardia Civil hasta las propias organizaciones de asistencia y de apoyo a las víctimas.

Respecto a la asistencia jurídica gratuita, ponen de manifiesto un problema —lo ha dicho usted, señora Becerril— en el que habrá que trabajar, y es que ahora mismo no existen turnos de oficio de abogados específicos para menores víctimas de delito; sin embargo, sí existen para menores infractores. Por tanto, es un campo en el que habrá que trabajar para que puedan tener esa asistencia jurídica gratuita especializada. Por otra parte, me parece fundamental algo en lo que insisten: salvaguardar el derecho de intimidad. Hacen especial hincapié en que se reciba declaración de las víctimas el menor número de veces posible y ello lo vinculan al hecho de evitar una posible victimización secundaria tanto de las víctimas como de los testigos. Además, me parece esencial que esa declaración se haga en el momento más cercano a los hechos porque, tratándose de menores, el paso del tiempo puede desvirtuar esa declaración o tener efectos contaminantes de personas de su entorno. Son aspectos que resaltan en su estudio que nos parecen muy oportunos y en los que hay que trabajar.

En cuanto a las fases segunda y tercera, preconstitución de la prueba y juicio, desde luego es esencial que se garantice el que se pueda hacer una preconstitución de la prueba que precisamente evite al menor tener que personarse luego en el juicio oral. Por eso, hablan de la necesidad de hacer un protocolo de actuación, porque ahora mismo no están claros el procedimiento ni la forma en que se puede hacer esta prueba ni el momento procesal; por tanto, me parece muy oportuna esa recomendación que hacen sobre que se puede hacer un protocolo para que se unifiquen criterios de actuación a este respecto en toda España, porque es un elemento esencial que da garantías al menor, pero además, mediante el principio de contradicción, no pone en riesgo los derechos que pueda tener el presunto autor de los delitos. En el juicio, en el caso de que no se haya podido preconstituir la prueba y se necesite la comparecencia del menor, es esencial seguir avanzando en la mejor posibilidad de las que se apuntan, y es que la comparecencia del menor se haga en otra sala distinta a través de sistemas de videovigilancia

y no mediante el método tradicional de comparecer aislado para que no haya un contacto físico ni visual con el presunto autor del delito contra el menor, separado por un biombo. Hay que ir haciendo esfuerzos para que pueda estar en una sala contigua, acompañado de personal especializado que pueda hacerle las preguntas, traduciéndoselas a su lenguaje para que las entienda y no tenga en ningún momento indefensión.

Finalizo, señalando que ahora tenemos en el Parlamento un proyecto de ley de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia en el que se recogen modificaciones —o se van a recoger cuando acabemos esta tramitación parlamentaria— que serán importantes en orden a lo que queremos todos los que estamos aquí y esta institución del Defensor del Pueblo: proteger de una forma más eficaz al menor. En concreto, en esta ley se hace una modificación del artículo 9 de la Ley orgánica de protección jurídica del menor, que es el que regula el derecho a ser oído y escuchado, y lo perfecciona; también se modifica el artículo 10, donde se refuerza la tutela judicial efectiva de los menores introduciendo la posibilidad de solicitar asistencia legal y el nombramiento de un defensor judicial, aspecto que desde luego puede ser muy positivo. También se modifica la Ley de Enjuiciamiento Civil para una tutela más efectiva de los derechos e intereses de los menores, con principios como el de celeridad u otros, como el que se prohíba la ejecución provisional de una sentencia que luego podría ser revocada con el perjuicio que se causaría al menor. Con esta última modificación que se está produciendo en sede parlamentaria, finalizo mis referencias a este estudio, agradeciendo el gran trabajo que ustedes han realizado.

Paso al estudio relativo a la situación de los presos españoles en el extranjero. La lectura del mismo ha sido interesantísima. Como decía el señor Álvarez —y se hablaba de ello en la proposición de ley que él ha citado—, la situación de españoles que pasan a ser privados de libertad en centros en el extranjero es muchas veces de infierno, y cuando se leen algunas cosas que ustedes recogen en los distintos centros de esos países que han analizado es para ponerse a temblar. Como decía Concepción Arenal, hay que odiar el delito, pero hay que compadecer al delincuente. El delito hay que perseguirlo y asegurarse de que se cumplan las penas correspondientes, pero en unas condiciones que garanticen el respeto a los derechos fundamentales de las personas y, por lo que vemos en este informe, en algunos centros penitenciarios —se analizan de Iberoamérica, Marruecos y Grecia— no se cumplen. Algún portavoz preguntaba por centros penitenciarios asiáticos, donde supongo que también serán lamentables las condiciones.

Ustedes, como garantes de los derechos humanos, consideran que es su obligación y, de hecho, vienen ocupándose de la situación de los presos españoles desde hace ya años. Actúan de oficio pero también a petición de los presos o sus familiares. A este respecto nos señalan cómo de 2012 a 2014 se han abierto 224 expedientes motivados por quejas de presos o de sus familiares. Los mayores problemas que se presentan son los relativos a la demora en expedientes de traslado, y aquí se hacía hincapié en que el Gobierno de España agilice esos expedientes de traslado. Creo que el Gobierno está haciendo todos los esfuerzos y en muchos casos —se refleja en este informe— esos retrasos en los traslados son debidos a las autoridades de esos países donde están reclusos los presos españoles, que a veces requieren

un proceso burocrático muy complejo o que se paguen unas indemnizaciones que a lo mejor no tienen. Se trata de complejidades que ustedes nos han expuesto, pero se está trabajando en la realización de convenios no solo en el marco de la Unión Europea sino bilaterales con los distintos países donde hay un mayor número de presos españoles. Eso redundará en que poco a poco se vayan reduciendo esos tiempos de traslado de los presos, ya que verdaderamente cuando analizamos las condiciones en las que se pueden encontrar, nos damos cuenta de que son realmente dramáticas. Muchos presos no tienen derecho ni a la salud. Hay cárceles donde no se separa a los que tienen enfermedades contagiosas graves del resto de presos. El hacinamiento provoca peligrosidad e inseguridad. Hablan de la alta incidencia de situaciones violentas en los centros penitenciarios de Venezuela por ejemplo. Nos hablan de condiciones de humedad, de insalubridad, de falta de higiene, de falta de luz, de falta de ventilación, de falta de colchones, de falta de duchas. Tienen una asistencia sanitaria totalmente deficitaria y a veces inexistente. Nos dicen que en algunos sitios solo existe en los casos de mayor emergencia, pero una asistencia ordinaria sanitaria ni siquiera existe. Por supuesto, la alimentación es de una calidad muy baja. Todas estas condiciones que hacen que esos centros sean auténticos infiernos provocan que, por ejemplo —como dicen en el informe—, en Panamá a los centros penitenciarios se les llame trampas de muerte, porque el que entra sano a veces acaba muerto por una enfermedad; o que en Bolivia se les llame cárceles de pago, porque los presos deben pagar por dormir bajo techo o por tener un colchón o por tener alimentos o por recibir atención sanitaria o medicamentos. Verdaderamente, esas situaciones tan dramáticas hacen que los felicitemos porque ustedes hagan estudios específicos de cómo se encuentran los presos españoles en el extranjero.

Aunque el señor Álvarez mencionaba que últimamente se ha incrementado el número de presos españoles en el extranjero, creo que no es así sino más bien todo lo contrario, que ha experimentado una significativa disminución. Así, en el año 2012 eran 2.460; en el año 2013 habían disminuido a 2.027; en el año 2014 a 1.735 —como se recoge en esa proposición no de ley debatida en el Congreso— y a junio de 2015 han disminuido a 1.662. Puede haber distintas causas de esta disminución. Sin duda han podido contribuir las campañas de sensibilización sobre esas penas tan duras que hay en países extranjeros para delitos de posesión o de tráfico de drogas; también las distintas leyes o las labores que se están haciendo para pedir indultos de presos españoles en situaciones especiales o que se hayan agilizado los traslados para cumplir esas penas en España, aunque desde luego no nos podemos felicitar cuando todavía hay países, como Perú, donde, según se recoge en el informe, del año 2012 a finales de 2014 ha habido un único traslado, y es el país con más presos españoles.

En España además nos podemos felicitar, dentro de una situación tremenda y dramática, porque proporciona a sus detenidos en el extranjero una asistencia y una protección de una calidad superior a la de los demás países de la Unión Europea. Seguro que sus señorías no saben que hay pocos países que concedan ayudas económicas mensuales a los detenidos, y menos aún en la cuantía que España les entrega: 120 euros mensuales. Podremos decir que es poco, pero cuando uno ve que en otros países la ayuda económica es mucho menor o ni siquiera existe hay que valorar el esfuerzo que se está haciendo, aunque la ayuda económica no es lo más importante y a veces es hasta perjudicial, como señalan ustedes.

En centros donde hay inseguridad, que un preso pueda tener una ayuda económica puede hacer que incluso se ponga en riesgo su vida por la situación de riesgo que tiene alrededor. En España también la frecuencia de las visitas es mayor que la que realizan los países de nuestro entorno, de la Unión Europea, y tampoco hay una red consular tan amplia como la española, especialmente en los países iberoamericanos. Aunque sigue habiendo un problema —y lo mencionan ustedes en su informe—, hay muchísima dispersión de los centros penitenciarios en países que son muy extensos territorialmente. Eso provoca unas grandes dificultades para nuestros servicios consulares de poder prestar esa asistencia o de hacer las visitas presenciales. De ahí que también se esté trabajando —ustedes insisten y el Gobierno de la nación lo está haciendo— precisamente en reagrupar a los presos de nacionalidad española en centros penitenciarios que estén próximos a donde se encuentran nuestras autoridades consulares para que esa protección sea mucho mejor.

Para no excederme en el tiempo paso al último informe, al que hace la institución del Defensor del Pueblo en su condición de mecanismo nacional de prevención de la tortura. Aquí señalaba la señora Becerril que se van a cumplir ya cinco años desde que el Defensor del Pueblo asumió ese instrumento o que actúa en calidad de mecanismo nacional de prevención de la tortura. Tuvimos ocasión ya de que la señora Becerril nos presentara en mayo de 2013 los informes relativos a los años 2010, 2011 y 2012. Teniendo en cuenta esa agilidad en la presentación de los informes que reclamábamos, en junio de 2014 pudimos debatir el relativo al mecanismo nacional de prevención de la tortura del año 2013, junto con un estudio que nos pareció muy interesante: el de los partes de lesiones de personas privadas de libertad. De hecho, en este mecanismo correspondiente al año 2014 que hoy estamos debatiendo hablan de cómo se han tenido en cuenta algunas de las recomendaciones que ustedes hacían en relación con los partes de lesiones, un instrumento que es también muy importante a la hora de garantizar los derechos de los presos, que se haga bien esa parte de lesiones, que se unifique, que sea entendible. La señora Becerril hablaba hoy mismo de cómo había a veces una redacción que era totalmente incomprensible y que dificultaba a cualquier profesional poder tener en cuenta la información que ahí se recogía. Felicito al señor Medina, del Grupo Socialista, que ha hecho una valoración de todo este trabajo tan ingente que se ha realizado desde la institución del Defensor del Pueblo en todos los informes que hemos ido analizando, en toda la actuación de estos años 2010 a 2014: número de visitas, centros, comunidades autónomas. Como él valoro —ya lo hemos hecho en otras ocasiones— que a esas visitas no solo vayan profesionales de la institución, sino que se acompañen de equipos multidisciplinares. Desde luego, la visión es enriquecedora y pueden aportar muchas cosas y percibir también muchos más problemas, precisamente por su especialización, como en el caso de los psicólogos o de los médicos. Creo que es una medida muy positiva.

Tras el análisis de este informe y de los precedentes cabe destacar, y es positivo, que ustedes hablen de máxima transparencia cuando hacen esas visitas, unas programadas, otras sin avisar, y que encuentren siempre una estrecha colaboración de todos los funcionarios en las mismas. Ha señalado hoy aquí la defensora del pueblo que se recibe correctamente al personal dando todo tipo de facilidades. Creo que eso es bueno y esa transparencia viene a indicar que

España es una democracia consolidada, España es un Estado de derecho donde se garantizan los derechos y libertades fundamentales de todas las personas y por supuesto también de las personas que están privadas de libertad. Afortunadamente, como se recoge en distintos informes que ha hecho el Comité Europeo de Prevención de la Tortura, en España no hay ni un solo caso de tortura. Desde luego no ha habido ni una sola sentencia firme en la que se declare probado un caso de tortura. Eso es algo que también nos tiene que producir satisfacción, aunque hay que trabajar en relación con las condiciones y la garantía de los derechos de esas personas que en nuestro país están privadas de libertad. Los progresos que se están haciendo a partir de esas recomendaciones que han hecho ustedes en los distintos informes son muy importantes. Sus recomendaciones son seguidas, son puestas en marcha; en algún caso no se aceptan y se dan las explicaciones oportunas. Incluso ustedes insisten en recomendaciones que no habían sido aceptadas en un primer momento y luego hay veces que se produce una modificación y finalmente son aceptadas, por lo menos parcialmente.

Quiero destacar las mejoras en las instalaciones en los distintos tipos de centros de internamiento, el mejor cumplimiento de la cadena de custodia de los detenidos, la mejora en las condiciones de higiene —algo fundamental—, la mejora en la asistencia sanitaria, también esa continuación en algo tan reivindicado por la defensoría del pueblo y por los distintos portavoces como son esos sistemas de videovigilancia, que es un mecanismo que sin duda contribuye a garantizar la adecuación del trato que se da en cada momento a las personas privadas de libertad. Además —nos lo decía la señora Becerril— se ha mejorado muchísimo la recopilación en una base de datos informática sobre las quejas de comportamiento respecto a algunos funcionarios. Que las recomendaciones que se han realizado se hayan llevado a la práctica en su mayoría es un elemento que valoramos por parte del Grupo Parlamentario Popular. Se han hecho mejoras en aspectos como la prevención de suicidios, algo que verdaderamente es dramático y en lo que hay que seguir trabajando, o como la elaboración de un protocolo de pruebas radiológicas. Ahí hay otro tipo de recomendaciones que no se aceptan completamente, pero establecer un protocolo sobre cuándo hay que hacer esas pruebas radiológicas es un paso importante.

Hay un elemento especial, por lo que supone de restricción de los derechos de las personas, que es la detención incomunicada, aspecto que también aborda en su estudio el Defensor del Pueblo en este informe del mecanismo nacional de prevención de la tortura. A este respecto, recientemente, el Gobierno de España ha presentado un proyecto de ley orgánica que modifica el proceso penal, precisamente en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, para fortalecer las garantías procesales y la regulación de las medidas de investigación tecnológica. En él se introducen modificaciones que tienen como objeto incrementar las garantías frente a la tortura y los malos tratos, así como novedades en este aspecto de la detención incomunicada, que se restringe a casos totalmente excepcionales, cuando el juez valore que existe una necesidad urgente de evitar poner en peligro la vida, integridad física o libertad de una persona o cuando existe una necesidad urgente para evitar comprometer de modo grave el proceso penal. Creo que es un avance muy importante porque con esta nueva regulación en el caso de la detención incomunicada —que les preocupa a ustedes mucho y lo manifiestan así en el informe— se evita

el automatismo que existía antes a la hora de autorizarla, de forma que ahora tiene que ser el juez el que valore en cada determinada circunstancia si se toma esa medida y, en todo caso, de manera excepcional.

No me voy a extender más porque debo estar al límite de mi tiempo. Simplemente quiero finalizar con la referencia a este informe sobre el mecanismo nacional de prevención de la tortura y vuelvo a afirmar, con letras mayúsculas, que España es una democracia respetada y consolidada y que aquí se garantizan y se respetan los derechos de todos, también de las personas privadas de libertad. Me parece esencial que desde todas las instituciones se siga trabajando para que se respete de una forma cada vez mayor.

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

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Voy a referirme a las cuestiones principales planteadas por sus señorías y, si parece conveniente, les haremos llegar algunos datos que nos han solicitado y de los que no dispongo en estos momentos o me gustaría precisar más y mandárselos con toda exactitud, tras sus comentarios o peticiones. Les agradezco a todos el estudio, las evaluaciones y la atención que han prestado muy especialmente a los informes. Se ve que sus señorías no solo han leído sino que han subrayado, han anotado y han comparado estos informes con otros documentos de otras instancias o instituciones y de otros países. Les agradezco en nombre de la institución la atención que han prestado.

En relación con la página web —se han referido a ella el señor Guillaumes y algún otro interviniente,— les agradecemos sus comentarios. Es un cambio importante en la manera de funcionar de la institución. Es una página más moderna, más activa, mejor relacionada, de mayor accesibilidad. Por cierto, no dije —y ahora lo añado— que será posible descargarla en las tablets y teléfonos y que tendrá aplicaciones especiales o diferenciadas para personas que tengan alguna discapacidad. Pensamos constantemente en ello y estamos en contacto con la ONCE y con otras instituciones que se ocupan de estos asuntos para lograr que el mayor número de personas pueda, con toda facilidad y con independencia de sus circunstancias, acceder a esta página.

No sé si ha sido el señor Guillaumes o el señor Cazalis el que ha dicho que la página web estaba muy bien, pero que era un poco convencional. A mí me ha hecho polvo, porque nosotros pensábamos que era una verdadera innovación. Como se suele decir, le daremos una pensada más. No nos vaya a hundir en la miseria este comentario después de tanto trabajo. Creo que la página está bien, aunque todavía es susceptible de mejoras y de avances, pero no nos vamos a desanimar por ello. Lo decía en tono menor.

Voy a referirme al comentario general de sus señorías sobre la rebaja en los tiempos de respuesta que da el Defensor. Sí, se han logrado grandes avances. Además, los técnicos y los jefes de las áreas de la institución del Defensor del Pueblo saben perfectamente el seguimiento que se está haciendo de los expedientes, si llevan o no retraso, si deben avanzar. Ellos y ellas están muy al tanto de los tiempos y constituye una preocupación importante sobre todo para las

personas que ostentan la jefatura del área y están muy atentos a la marcha de los expedientes y de las respuestas. En relación con las respuestas de las administraciones, no las hemos detallado —se las podemos enviar—, pero sí hemos constatado —y ustedes lo han visto— que ha habido cierto retraso o menos avances en la Administración local y en la autonómica. ¿Razones? No se las podría decir con toda certeza, podrían ser un invento o una presunción. ¿Elecciones? En los tiempos próximos, como ha sido así, es posible. Nosotros lo que hacemos es reiterar las solicitudes por escrito e incluso a veces por correo electrónico o con una llamada telefónica cuando nos parece que está sucediendo algo o que es muy necesario para cerrar toda una tramitación, porque, como alguno de ustedes ha apuntado, ocurre que si hay retrasos por parte de las administraciones, el trámite de cerrar esa queja sufre y también sufre la institución del Defensor, porque le va a llevar más tiempo dar por finalizada la actuación. Para nosotros es importante que contesten, en primer lugar, ante los ciudadanos y, en segundo lugar, ante nosotros mismos, para nuestros propios tiempos. Todo esto es una actuación relativamente nueva y tendremos que acostumbrarnos y lograr transmitir a comunidades autónomas y a ayuntamientos todas estas circunstancias, aunque hemos mantenido reuniones con representantes de comunidades autónomas y de grandes municipios a través de la Federación Española de Municipios y Provincias para explicarles el sistema y para decirles que entraba en funcionamiento una página con todos estos datos. No ha sido una sorpresa, no se han dado un susto, lo sabían. Yo misma he mandado cartas a todos los presidentes y altos cargos de comunidades autónomas diciéndoles a partir de qué fecha entraría en vigor la página. Hemos dado la información que está a nuestro alcance.

Respecto a las cuestiones de los informes —les reitero mi agradecimiento porque se hayan tomado la molestia de estudiarlos—, tomamos nota de sus apreciaciones sobre el informe de la escucha del menor y la preocupación que he observado en ustedes sobre la preservación de la intimidad y de la identidad del menor. En este momento no estoy en condiciones de decirles cómo hay que abordarlo, si debería ser objeto de una ley o no, no me atrevo, la verdad. Manifiesto esa preocupación y llamo la atención sobre los propios medios de comunicación. Es mejor una reflexión en el Parlamento entre los grupos para saber cómo se debe actuar en este campo que roza y tiene un borde muy fino con la libertad de expresión, tan importante en España y en la Constitución española, pero sí hacemos una llamada de atención para preservar su intimidad durante los procedimientos y después, porque las huellas quedan, los rastros quedan, las imágenes quedan y todo esto hace difícil que la familia pueda recuperarse y que la persona que haya sido víctima pueda superar las circunstancias por las que ha atravesado. Por eso tampoco puedo contestar en este momento al señor Boya a su pregunta de si sería conveniente que hubiera un comisionado digital. Son muchas las instancias desde las que hay que observar y atender la situación de los menores, sobre todo en el campo digital y de las nuevas tecnologías. No sé si deben ser los ministerios, el Parlamento o una legislación que abarque varios campos. Lo que sé es que sí merece toda nuestra vigilancia y atención.

Aprecio las observaciones que han hecho sus señorías sobre los tres momentos claves que se analizan en este informe, la primera, declaración de los menores —han valorado ustedes las circunstancias, cómo se debe hacer, cómo no se debe hacer—, la preconstitución de la prueba y la formación de personas especializadas para asistir a menores —desde abogados

hasta psicólogos y otros expertos en la materia—, cómo podrían desarrollarse los juicios con el menor perjuicio para el menor, separado, por supuesto, de sus agresores. Le agradezco a la señora Álvarez que nos haga llegar unos documentos sobre abusos sexuales en ambiente familiar y una guía al respecto.

En relación con el informe de los presos españoles en el extranjero, no es la primera vez ni mucho menos que el Defensor se ocupa de esta materia. Desde el año 2001 se vienen haciendo informes como consecuencia de visitas a centros de privación de libertad, a cárceles en el extranjero. ¿Por qué los países de cuya situación se da cuenta en este informe son fundamentalmente de Iberoamérica? Por una razón sencilla pero que debo explicar. El Defensor del Pueblo de España forma parte de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, de defensores, de defensorías como dicen allí. Como tal, participamos en varias reuniones anuales, por lo que tenemos ocasión de hacer uno o dos viajes al año a Perú, a Bolivia o a Ecuador y por ello aprovechamos siempre para hacer visitas a centros penitenciarios. Nuestra relación es mayor con estos países que con otros que, sencillamente, están más alejados geográficamente o cuyas circunstancias conocemos menos. También tenemos unas relaciones próximas y frecuentes con el Defensor de Derechos Humanos y el Ombudsman de Marruecos, por razones lógicas de vecindad, amistad y colaboración y por pertenecer a la Federación de Ombudsman del Mediterráneo. Por eso damos datos precisos de la situación de presos españoles en cárceles de Marruecos. Estas son las razones. ¿Podríamos extenderlo a otros países? Sí, podríamos, pero requeriría muchos viajes y estancias fuera, y eso no parece lo más conveniente para la institución en este momento. Esa tarea sabemos que la hacen desde el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, consulados y otras instituciones. No quiere decir que no estén atendidos porque no los incluyamos. No lo hacemos por razón de limitación de nuestro campo de trabajo.

Este informe me parece que ha tenido interés para sus señorías por dar cuenta —a veces crudamente, eso es verdad— de las circunstancias en las que están los presos españoles. Quiero rectificar un dato anterior porque creo que me he equivocado. Según el último dato que tenemos, proporcionado por el Ministerio de Asuntos Exteriores, el número de españoles que en el año 2014 están en centros de privación de libertad en el extranjero es de 1.735. Creo que me he equivocado al dar el dato anteriormente. Efectivamente, sus circunstancias son las que ustedes han leído en el informe. Nos han preguntado ustedes por qué tanto retraso, por qué desde un país donde hay un número elevado de españoles solo se ha conseguido repatriar a lo largo de todo un año a un preso español. Muchos de los problemas están en origen, en el país correspondiente, porque la tramitación de sus leyes y procedimientos exigen por supuesto que haya un convenio con España pero, además, unos procedimientos largos, y tienen que cumplir allí una parte importante de la condena antes de venir a España. Estas son las circunstancias. En general, la actuación española es diligente y desde las instancias correspondientes se toma interés y se hace todo lo posible, pero las distintas legislaciones y procedimientos de esos países dificultan los traslados y sobre todo su agilización.

En relación con el informe del MNPT, nos han preguntado cómo se deciden las visitas que hacemos, que a sus señorías les han parecido oportunas, justificadas y suficientes. El señor

Medina ha preguntado por qué se deciden tantas a centros de estancias de corta, de media y de larga duración. Me han pasado los datos que yo no tenía en este momento en la cabeza y parece que hay una justificación. En el año 2014 el número de detenidos en calabozos de la Guardia Civil, del Cuerpo Nacional de Policía y de policías autonómicas ha sido de 335.571, que es un número de personas muy superior al de las privadas de libertad en otras dependencias: prisiones 65.194, y centros de internamiento de extranjeros 7.340. Hay grandes diferencias en el número y por eso se han visitado con mayor frecuencia centros de estancia más breve, pero si quiere le podemos ampliar la información. En la página web se van a ver —no he hablado de ello por no extenderme— las ciudades en un mapa y los centros que se han visitado, y entrando en ese enlace se podrán ver cuándo se hicieron las recomendaciones efectuadas sobre ese centro y su resultado. Eso se va a poder ver en muy pocos días, ya está confeccionado el mapa con todas las visitas.

Estaba repasando por si me dejaba alguna cuestión sin responder. Creo que he contestado al señor Medina también. Se preocupaba, señoría, fundamentalmente por las cuestiones de las que ya he hablado, como la actuación de los medios de comunicación en materia de protección de la identidad de menores —ya he hecho referencia—. En cuanto a los indultos veo que tenemos coincidencia en que hay que reconsiderar algunos criterios en esta materia; y también sobre solicitar un mayor número de abogados y de asistencia letrada a los colegios de abogados, para que puedan estar de manera permanente atendiendo a las personas que están privadas de libertad y que solicitan su actuación. Lo hemos hablado con el Consejo General de la Abogacía y con colegios de abogados de distintas circunscripciones y provincias, pero a veces tienen falta de medios económicos, aunque comprenden la necesidad de atender a las solicitudes constantes que tienen desde centros de privación de libertad. Alguna de sus señorías también se ha interesado de manera especial por el acoso sexual a menores por medios informáticos o medios de comunicación nuevos. Es un tema que nos preocupa mucho, y estamos iniciando en este momento una nueva edición de un estudio que se hizo sobre esta materia en el año 2000, y también en 2006. Estamos iniciando una revisión del denominado bullying, supongo que ha cambiado mucho desde el año 2000 hasta la actualidad, y vamos a hacerlo en colaboración con algunas instituciones de fuera de la casa. Ya hay guías; me han hecho llegar una guía del Ministerio de Educación, en colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, pero no solamente existe esta. Esta es una guía sobre sugerencias para ayudar a menores que han sufrido abuso sexual. Unicef, Cruz Roja, Save the Children también tienen. En colaboración con Save the Children hemos hecho un trabajo y hemos editado guías y documentos para hacer llegar información a centros escolares y a padres, para que observen si sus hijos pueden ser objeto de algún acoso o alguna injerencia en su vida privada. Señorías, si ustedes desean alguna información más concreta estaremos encantados en hacérsela llegar. Le agradezco a la señora Torme que se haya estudiado a fondo los tres informes, así como la valoración fundamental que hace de ellos. Seguiremos trabajando sobre estas materias. Si ustedes quieren hacernos llegar alguna consideración o alguna sugerencia de nuevos informes para los próximos meses, en función de nuestra capacidad, intentaremos hacerlos. Estamos encantados de aceptar sus sugerencias para que no sean las actuaciones solamente cosecha

propia las que vemos que son convenientes o necesarias. Ustedes a través de los grupos parlamentarios tienen unos observatorios de la realidad socioeconómica y política de primera magnitud, y estamos encantados de escucharles y que nos hagan llegar, tanto recomendaciones y actuaciones de oficio —como hemos visto— como estudios o informes para ser presentados aquí.

Muchas gracias a todos por sus comentarios y por haberse tomado la molestia y el interés de haber estudiado esta documentación que les hemos presentado.

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

Señoras y señores comisionados, cualquier cosa que quieran hacer llegar a la defensoría a través de la Comisión lo canalizaremos con mucho gusto.

Se levanta la sesión.

COMISIÓN MIXTA DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe general de la actividad de la institución de los últimos meses y presentación de los estudios sobre *Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes, Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil y Tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites*

Sesión celebrada el día 29 de septiembre de 2015,
en el Palacio del Senado

(*Diario de Sesiones de las Cortes Generales. Comisiones Mixtas.*
X Legislatura, núm. 165)

Contenidos de la comparecencia:

- Informe general de la actividad de la institución de los últimos meses
- *Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes*
- *Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil*
- *Tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites*

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

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

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

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

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

Tiene la palabra la señora defensora.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Voy a pasar rápidamente a darles a sus señorías una imagen de nuestras actividades hasta ayer por la tarde. La página web que pusimos en marcha, como conocen sus señorías, a finales de junio, ha evolucionado mucho porque, como es natural, se ha desarrollado, hay más enlaces y son más rápidos, hay más información, hay más documentación y hay más asuntos que cotejar y que ver (**La señora defensora del pueblo apoya su intervención en la proyección de la página web del Defensor del Pueblo**).

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

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

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

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

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

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

En cuanto a las recomendaciones, están dentro del apartado de resoluciones. En 2014 hubo un total de 1.063, de las cuales fueron aceptadas 621 y pendientes 171. Las tramitadas a lo largo de 2015 han sido 1.207 y hay pendientes 652. Hay aceptadas 331, y esperamos cerrar el

año con un alto número no solo de respuestas —eso por supuesto, ya que deben contestar todas las administraciones—, sino también de resoluciones o recomendaciones aceptadas.

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

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

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

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

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

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

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

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

Estudio del Defensor del Pueblo sobre Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil

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

Tiene la palabra, señora defensora del pueblo.

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

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

Comprobada la regulación existente, se ha visto por parte de la institución que solo están regulados mediante decreto los índices de seguridad necesarios en las comunidades autónomas de Andalucía y Galicia. Otras comunidades tienen recomendaciones, actuaciones, pero no hay una regulación precisa sobre esta materia. Por eso se inició este trabajo, que tiene, como ya he mencionado, el objetivo de la seguridad y la accesibilidad, trabajo que se ha hecho en colaboración con las comunidades autónomas. Son siete las recomendaciones sobre seguridad en las áreas de juego y cuatro sobre la accesibilidad en las mismas áreas de juego.

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

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

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

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

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

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

El señor Yanguas Fernández tiene la palabra.

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

Muchas gracias.

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

Señor Boya Alós, tiene la palabra.

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

Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchísimas gracias.

Señora García Álvarez, tiene la palabra.

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

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

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias.

Señora Sayós i Motilla, tiene la palabra.

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

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

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

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

que es estrictamente seguridad de las áreas de juego infantiles, pero sí se debería trasponer la normativa europea.

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

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

Muchas gracias, defensora, y gracias, presidente.

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

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

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

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

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

Un informe de 2007 sobre la detección de accidentes domésticos y de ocio señalaba en un estudio que se hizo en 65 000 hogares, que en el grupo de edad comprendido entre los 0 y 15 años se produjo el 15 % del total de los siniestros, el 6,5 % de ellos, en menores de un año; el 24,26 %, en el grupo de entre 1 y 4 años, y por debajo de los 15 años la caída era la causante de las mayores lesiones que requerían hospitalización. ¿Y dónde se producían estas lesiones consecuencia de caídas, golpes, etcétera? Curiosamente, todas se producían en las áreas de recreo infantil, en las zonas de juegos infantiles, lugares que, lógicamente, son los más frecuentados por los niños entre los 3 y los 7 años; es normal que los niños vayan a estos parques y es normal que a la vez que encuentren diversión, tengan el placer de correr un cierto

riesgo, ya que es un componente que tienen todos los juegos infantiles, pero, evidentemente, este riesgo tiene que ser totalmente controlado para que el niño no se ponga involuntariamente ante este peligro.

No es la primera vez que se habla de la seguridad de los parques infantiles; de hecho, el debate ya se abrió hace muchísimo tiempo. Por ejemplo, una de las primeras normas —creo que fue en Alemania en el año 1974— ya recogía qué requisitos de seguridad deberían tener los juegos y los lugares en donde se instalaban los juegos. En 1997 y 1998 se aprueban las primeras normas europeas sobre seguridad en instalaciones y en áreas de juego infantil, normas que son revisadas en 2008 y que después se aplican también a la legislación española; son unas normas preventivas —como dice también el informe— destinadas a exigir una serie de condiciones en los equipamientos y en los lugares, que si siempre se hubieran cumplido se hubieran evitado muchos de estos accidentes. Pero, claro, nos encontramos —como dice también el informe— con que la legislación no exige la obligatoriedad de estas normas. El Plan nacional de accesibilidad para el periodo 2004-2012, que se aprobó en 2003, supuso la consolidación de estas normas para regular la seguridad, englobando los equipamientos y las superficies e incrementando de esta forma la seguridad en estos espacios. Pero —como señala muy bien el informe de los defensores del pueblo— actualmente en España es preocupante que solo se haya establecido el carácter obligatorio de este conjunto normativo sobre medidas de seguridad de los parques infantiles en dos comunidades autónomas, en Andalucía y Galicia. Lo lógico es que se propusiese —como lo hacen los defensores del pueblo— que fuera obligatorio en todas las comunidades autónomas, porque es verdad que la normativa es una excelente guía para saber todo lo que hay que hacer en la instalación de juegos, cómo deben ser los juegos y cómo deben instalarse, y esto les vale para los instaladores, para los fabricantes, para los que se encargan del mantenimiento; pero, repito, si no hay obligación de cumplirlo, en la mayoría de los casos se incumplen, y lo cierto es que cada año se siguen produciendo accidentes, que, como decía al principio, quizás en cuanto al número no es muy alarmante, pero sí es preocupante que en zonas donde los niños deberían estar totalmente protegidos puedan producirse este tipo de accidentes.

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

Por eso me parece también muy interesante lo que dice el informe de los defensores del pueblo sobre zonas seguras y zonas accesibles, porque las normas técnicas —de las que ya hemos hablado— no contemplan requisitos específicos para niños con discapacidad; por ejemplo, especifican que una rampa de acceso tenga una inclinación máxima de 38 grados, pero no dicen qué inclinación es la recomendada para que un niño con una silla de ruedas pueda acceder por ella. La mayoría de las áreas de juego de nueva construcción no cumplen con el

Real Decreto 505/2007, que está en vigor desde 2010 y que aprobó las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. Es decir, la mayoría de los parques —se comprueba visitándolos— no tienen ningún tipo de señalización, por ejemplo, para personas con discapacidad visual; los equipamientos que se instalan no son mayoritariamente accesibles. En cualquier municipio podríamos consultar y ver que niños con cualquier problema de accesibilidad no disponen de ningún juego —ya no de los suficientes, sino de ninguno— que puedan utilizar. Por tanto, me parece muy acertada —vuelvo a decir— la recomendación de los defensores del pueblo de tener en cuenta estos dos conceptos claves: integración y adaptación. Es decir, que los juegos sirvan tanto para niños sin dificultades como para los que sí las tienen, y que los niños con dificultades puedan utilizar los juegos, como cualquier otro, sin ningún tipo de peligro ni complicación alguna.

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

Sí me gustaría hacer un reproche serio a las diputaciones provinciales que, disponiendo de suficientes medios económicos, no los utilizan para instalar los juegos y mantener las instalaciones en las debidas condiciones. Creo que los ayuntamientos no pueden, pero las diputaciones sí deberían asumir estas competencias con mayor interés.

Muchas gracias.

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

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

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

Señora defensora del pueblo, señorías, como es muy seguro que hoy sea la última reunión de esta comisión parlamentaria mixta Congreso-Senado de la presente legislatura —como ha señalado el presidente de la comisión—, quiero aprovechar estas primeras palabras para felicitar, en nombre del Grupo Popular, a la presidenta de esta institución, la señora Becerril, y a todo su equipo de colaboradores y de funcionarios por el buen trabajo realizado a lo largo de estos años, como así se desprende de los datos que hoy nos ha presentado y referido inicialmente a través

de la página web. Ello lo demuestra el impulso y el incremento considerable de las actuaciones de oficio emprendidas en esta legislatura en un 41 %, como recordó mi compañero, el diputado Bertomeu, el pasado 26 de marzo ante el Pleno del Congreso, lo que se une al aumento de las recomendaciones, que ronda el 98 %. Seguramente, estos porcentajes coincidirán con las cifras exhaustivas que usted nos ha presentado a través de la nueva página web. Precisamente una actuación de oficio es el motor que propició el estudio que nos ha presentado usted sobre la seguridad y la accesibilidad de las áreas de juego infantiles.

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

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

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

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

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

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

En el informe se reconocen los avances en lo que respecta a la seguridad y la accesibilidad de estas áreas de disfrute infantil. Debemos señalar que en esta legislatura el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha avanzado en esta materia. El estudio que nos ha presentado se refiere al segundo Plan estratégico nacional de la infancia y la adolescencia, y también apunta a otro informe elaborado por el ministerio, que tiene por objeto analizar la legislación sobre prevención de lesiones no intencionales. En este estudio del ministerio se reconoce que España carece de una legislación estatal que regule los requisitos de seguridad de los parques infantiles y del equipamiento de las zonas de juego. Por eso, como aspecto que puede mejorarse en la prevención de lesiones por caídas, el estudio del ministerio apunta a la necesidad de una legislación que regule la seguridad de todas estas áreas de juego infantiles.

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

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

Muchas gracias.

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

Señora defensora, tiene la palabra.

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

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

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

El señor Álvarez Villazán, como he dicho antes, ha estudiado el informe y se ha documentado bien, pero quiero aclararle que así como el de urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud fue realizado por el Defensor del Pueblo que figura en la Constitución en el artículo 54 y los defensores de las comunidades autónomas, este, el de accesibilidad, está hecho exclusivamente por el Defensor del Pueblo, sin la colaboración de los defensores de las comunidades autónomas, aunque sí se ha contado con las distintas consejerías solicitando información, y lo digo para bien pero también para posible mal de la institución nacional del Defensor del Pueblo. Le agradezco sus interesantes consideraciones sobre las necesidades de adaptar estas áreas a personas con alguna discapacidad. Tiene usted razón cuando dice que habría sido procedente mencionar a los padres y a los educadores; seguramente hubiera sido más completo si hubiera habido una llamada de atención clara. En cualquier caso, podremos hacerlo en próximos documentos o ustedes mismos, si tienen a bien hacerlo cuando proceda, porque los padres y las personas que están al cuidado de los menores tienen que observar posibles deficiencias o insuficiencias en las áreas y ponerlas en conocimiento del responsable público más cercano.

Agradezco a la señora Cobaleda que se haya documentado y estudiado con detalle nuestras consideraciones. Comparto con ella la importancia de la accesibilidad en todos los

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

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

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

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

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

Estudio sobre Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Por entrar en algunos detalles, les diré que las recomendaciones se dirigen a la mejora de las herramientas informáticas en los servicios de urgencias, para que puedan tener conexión

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La señora Sayós i Motilla tiene la palabra.

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

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

Muchas gracias, presidente.

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

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

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

Buenos días, señora Becerril, bienvenida al Senado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Muchísimas gracias por su trabajo.

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

Por el Grupo Popular, tiene la palabra la señora Figueres.

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

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

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

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

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

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

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

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

Respecto a la atención sanitaria de los inmigrantes ilegales, señorías, no hagan demagogia. El Real Decreto Ley de 2012 no excluye a los inmigrantes ilegales. Puede haber habido problemas a la hora de hacerlo efectivo, pero el real decreto no los excluye. La protección de la salud a los extranjeros que estaban en España en situación irregular se ha mantenido y eran atendidos por urgencias médicas o por accidentes hasta el alta médica; se atendían todos los casos de salud mental, todas las enfermedades contagiosas, el embarazo, el parto y el posparto, así como a los menores de dieciocho años en igualdad de condiciones con los nacionales. Actualmente, el ministerio ha presentado a las comunidades autónomas una propuesta de acuerdo, que se está debatiendo en este momento, y que se quiere consensuar. Esta propuesta pretende unificar y coordinar los problemas de asistencia social y sanitaria de ámbito autonómico. Mientras se celebran estas reuniones y se llega a un acuerdo, el secretario general del ministerio, don Rubén Moreno, ha pedido aquí en el Senado que se atienda a todos, sin excepción. Habrá un documento identificativo que en ningún caso será la tarjeta sanitaria. ¿Por qué? Pues porque todo lo que hemos avanzado en erradicar esa lacra que teníamos, que era el turismo sanitario, podría verse en peligro de retroceso si volviéramos a la tarjeta sanitaria. Habrá un documento identificativo diferente que no será menor en derechos.

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

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

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

Muchas gracias.

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

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

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

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

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

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

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

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

profesionales sanitarios en aquellas decisiones que deban tomarse en determinados momentos muy delicados.

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

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

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

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

Damos por concluido el segundo punto del orden del día.

Estudio sobre Tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites

El señor **PRESIDENTE**: Pasamos al tercer y último punto del orden del día: estudio sobre *Tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites*.

Señora defensora, tiene la palabra.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Este es el documento, que es largo porque aquí están las contestaciones de los ayuntamientos que han respondido. Se han remitido las recomendaciones y las conclusiones a la Federación Española de Municipios e intentaremos hacer un seguimiento y un mantenimiento de la información con los municipios a los que nos hemos referido para ver si han evolucionado.

Hay datos muy aceptables, pero hay otros que pueden ser excesivos porque no hemos incluido, pero sí se menciona, que hay licencias que necesitan de la aprobación de un organismo ajeno al ayuntamiento, como una comisión de patrimonio u otro organismo relacionado con el impacto medioambiental o con competencias de la comunidad autónoma porque afecte a un plan general de ordenación urbana o un plan especial. Todo eso habría que añadirse. Nosotros aquí nos hemos limitado a la cuestión municipal, pero hay licencias —no estamos hablando de una manzana— para edificaciones de un obra que aunque no supongan derribos ni levantar un nuevo edificio, pueden llevar un tiempo larguísimo, sobre todo si necesita de informes ajenos al municipio.

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

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

Damos paso al turno de portavoces. El señor Yanguas Fernández tiene la palabra.

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

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

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

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

En cuanto al informe de seguridad y accesibilidad a las áreas de juego infantil, quiero destacar que, dentro de la maraña normativa que puede haber de ordenanzas y que el informe destaca muy bien, debiera haber algún texto refundido al que todos los municipios debieran

adaptarse. Es importante el juego, pero también el juego seguro. Además, los que hemos ostentado la labor de la alcaldía durante unos cuantos años, como ha sido mi caso, sabemos que se hacen obras importantes destinadas a los juegos infantiles, pero luego la vigilancia periódica y el mantenimiento, por lo menos en muchos pueblos, brillan por su ausencia, y es por eso por lo que se producen los accidentes y es ahí donde debemos ahondar. Comparto con usted lo que dice el informe sobre accesibilidad en cuanto a que hay que seguir trabajando y concienciando a todo el mundo.

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

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

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

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

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

Gracias por el trabajo realizado y buenas tardes.

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

Tiene la palabra el señor Boya.

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

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

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

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

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

En cuanto al último informe que usted ha tratado, el que hace referencia a las licencias, la verdad es que no puedo estar más de acuerdo con usted. Tenemos un modelo urbanístico que en muchas ocasiones se fosiliza y es una auténtica barrera. En un momento en que lo que necesitaríamos es agilizar, facilitar que cualquier semilla del emprendedor que pueda convertirse

en un potencial negocio, en una potencial actividad fuera tratada con mimo. Ciertamente, el bosque administrativo y el exceso de tramas normativas, que son difícilísimas de comprender —usted lo ha dicho— y de asimilar por aquellos que tienen la voluntad y la necesidad de emprender un negocio suponen realmente un auténtico problema.

No puedo estar más de acuerdo con usted en lo que respecta a la declaración responsable, que funciona en muchos países con bastante naturalidad y normalidad, haciendo responsable al ciudadano en primera instancia de sus actos y, por tanto, de la exigencia de cumplir una normativa que luego debe ser revisada y atendida por el responsable; si no, deberá atenerse a las consecuencias. Pero, ciertamente, hay que poner coto a esta dificultad para las licencias urbanísticas, incluso para las de actividad económica. Usted no ha querido valorar si los 90 o 120 días que dice el informe son excesivos; yo creo que sí lo son y que deberían reducirse de una forma notoria. En muchas ocasiones este no es exclusivamente un problema municipal, sino un problema del marco normativo en el que también se mueven los ayuntamientos y que tiene realmente dificultades para dar respuesta hacia abajo, pero también para cumplir con los requisitos que se les exige hacia arriba, es decir, tramitar un ayuntamiento un plan urbanístico en este momento —al menos, en lo que yo conozco y desde las responsabilidades que he tenido cuanto más pequeño es el ayuntamiento más dificultades añadidas— supone un auténtico problema de tiempo, de recursos y de gestión. Por tanto, este es un reto de nuestro país: ser capaces de simplificar y, a la vez, dar instrumentos para que estos temas se solucionen. Yo creo que la virtud de su informe es ponerlo en evidencia, que parece que es una obviedad pero muchas veces no lo es, y le aseguro —tengo experiencia en eso— cuesta mucho explicarlo.

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

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

Habla de los métodos de triaje de pacientes. En nuestro país hay una casuística, se lo digo porque muchos de ustedes no lo conocerán. Yo soy de una zona donde para las urgencias de un determinado nivel debemos ir a Francia para que sean atendidas, porque nuestros hospitales más cercanos de primer nivel están a dos horas o dos horas y media de camino; por tanto, vamos a la ciudad de Toulouse, que es la más cercana. Imagínense ustedes durante cuánto tiempo hemos estado tramitando y gestionando estos acuerdos con la sanidad francesa para poder hacerlo. Nuestro caso, pues, es con Francia, pero también están los vecinos de Aragón, los que están en la franja. El otro día hubo una reunión de alcaldes para tratar los problemas de atención a su sanidad porque los hospitales más cercanos son los catalanes; por tanto, existen cuestiones

que deben ser atendidas y que deben ser profundizadas. Muchas veces no es por el número de habitantes de esas zonas, pero ciertamente hemos de preservar nuestro derecho a la atención sanitaria como cualquier otro ciudadano de este país. Por tanto, como he dicho, la gestión de las urgencias en tiempo real, la presencia y suficiencia de profesionales en las plantillas, que hace unos años han sido realmente muy recortadas. Se han hecho recortes importantes y, en ocasiones, sin duda alguna, estos recortes han afectando a la calidad de la sanidad y a las demandas de asistencia urgente a colectivos de personas en situación de vulnerabilidad.

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

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

Gracias.

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

Tiene la palabra la señora García Álvarez.

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

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

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

Me voy a centrar en dos cuestiones de los tres informes presentados que me han llamado la atención. No reniego, por supuesto, de ninguno de ellos; creo que los tres tienen su importancia,

pero quisiera centrarme en dos de ellos. Comparto lo que vienen a decir los informes en su práctica totalidad. El primero está relacionado con las áreas de juego infantil, accesibilidad a las mismas, etcétera. Algunos intervinientes de los grupos parlamentarios ya han reflejado cuestiones que yo quisiera remarcar: todo lo relacionado con la accesibilidad de personas que, o bien lleven a niños a jugar a esos espacios o niños y niñas que tengan dificultades para acceder a los mismos. Ambas cuestiones son importantes porque tanto unos como otros tienen derecho a poder acceder en las mejores condiciones a esas áreas de juego infantil.

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

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

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

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

proceso, ellos tienen que ver más directamente la situación en la que se encuentran los pacientes que allí han ingresado.

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

Termino con una cuestión que también se ha señalado aquí. Tengo que reconocer, y mi grupo así lo quiere manifestar, que no nos gusta la expresión inmigrantes ilegales, porque ninguna persona es ilegal en ninguna parte del mundo; en todo caso, carece de papeles en un momento determinado por diversas circunstancias, que luego pueden ser solucionables o no, pero que en cualquier caso abogamos siempre porque sean solucionables. Pero no es menos cierto, como se ha dicho, que el alta en las urgencias no es la misma que el alta sanitaria, y que esa alta solo en las urgencias puede llevar a que haya problemas en el ámbito de la salud pública. Por lo tanto, sería conveniente —y usted además creo que lo dice bastante— que se ampliara la atención sanitaria, que en nuestro país de momento sigue siendo universal y pública a pesar de algunas cuestiones que se han hecho al respecto, y en la que usted me parece que adecuadamente no ha querido entrar en la intervención anterior. Pero nosotros se lo queremos hacer llegar así.

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

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

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

Muchas gracias.

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

Les propongo que hagamos un mínimo receso de tres minutos y reanudemos la sesión inmediatamente.

Gracias (**Pausa**).

Tiene la palabra la señora Sayós.

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

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

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

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

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

rurales es una competencia que corresponde al Estado. El acceso de muchos municipios de zonas rurales a ADSL, a internet y a la telefonía móvil es dificultoso y creo que el Estado —también se lo he dicho al ministro Montoro— debería obligar a Telefónica a cumplir la sentencia europea que existe en este ámbito. Por tanto, me gustaría que usted o quien le siga en la institución, analizase este aspecto.

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

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

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

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

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

Muchas gracias, presidente.

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

Por el Grupo Socialista, tiene la palabra la señora Ros.

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

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

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

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

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

Cuando un ciudadano o ciudadana entra por las puertas de un ayuntamiento siempre piensa: que me lo pongan fácil, que lo entienda, que no me pidan muchos papeles, que me concedan la licencia rápido y pueda empezar, que me ayuden y no me pongan zancadillas. Es por ello que iniciar un proyecto, una reforma o crear una empresa que dependa previamente de la concesión de una licencia urbanística no debería ser un obstáculo. La Administración puede facilitar el proyecto o hacerlo imposible. Hay que adelgazar la tramitación administrativa, para que un proyecto no se eternice hasta que se le otorgue la licencia. Usted lo describe muy bien en su informe: si la obtención de una licencia supone meses y meses de espera y de entrega de documentación se comprende que se abandone el proyecto porque a los costes de financiación se añade la desesperación de los promotores. Estoy segura de que hasta usted también han llegado quejas, sugerencias y peticiones de amparo de muchos ciudadanos y emprendedores por este motivo. Hay muchos aspectos del funcionamiento de la Administración que tenemos que mejorar y modernizar para dar respuesta rápida y segura a la realidad que demandan los ciudadanos. La información de los procesos urbanísticos debe utilizar un lenguaje accesible al público y debe evitar al máximo los tecnicismos que son ajenos a la inmensa mayoría de la población. La esencia de toda tramitación es actuar y resolver con solvencia, es coordinar tiempo y responsabilidad, es favorecer la actividad económica local y suprimir trabar burocráticas y es afianzar y garantizar la seguridad jurídica a los contenidos urbanísticos.

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

La tipología de las licencias urbanísticas es muy variada y va desde las obras menores a las de planeamiento o licencia de actividades. Son muchas modalidades pero eso no debería

impedir que se simplifiquen los trámites, todo ello, siempre, con garantías jurídicas, y en España ya tenemos algunos ejemplos legislativos o normativos. La Ley 2/2011 de economía sostenible inició un camino, la llamada licencia exprés, que facilita la apertura a pequeños comercios con una superficie inferior a 300m² sin necesidad de autorización municipal. El Gobierno actual lo anunció como algo novedoso cuando ya existía. También existe, como cita el informe, la declaración responsable que solo obliga a la comunicación previa al ayuntamiento y su control posterior para aquellas obras que no precisen proyecto técnico y que tengan un impacto urbanístico o ambiental nulo. O como también sucede en Andalucía, donde el cambio de titular de actividad de comercio y servicios, se hace sin la necesidad de una nueva licencia. Otro ejemplo puede ser la implantación de la tramitación electrónica, que es un paso más. Las sedes electrónicas han supuesto una mejora y avance, pero para ello es necesario desarrollar planes de alfabetización tecnológica para favorecer y promover esta modalidad y su uso en todos los ámbitos de la actividad económica y social.

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

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

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

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

una función clave de seguridad, acompañamiento y ayuda, ver un aliado y no un enemigo. En definitiva, una Administración al servicio del ciudadano.

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

Muchas gracias.

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

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

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

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

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

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

extraño hablar de demora o lentitud en determinados expedientes ya que la normativa vigente es de muy diverso tipo y naturaleza, y creo que usted también lo decía en la presentación del estudio.

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

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

Es cierto —también hay que reconocerlo— que la legislación se ha ido modificando en el tiempo, lo que ha permitido reducir cargas y licencias. Nos referimos a la Ley 25/2009, posteriormente a la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible —a la que ya ha hecho alusión la diputada socialista—, que estableció con carácter integral la inexigibilidad de licencia y otros medios de control preventivos para el ejercicio de actividades, con las excepciones correspondientes, y, últimamente, en la presente legislatura, se ha dado un paso muy importante suprimiendo la licencia de actividad para el desarrollo de actividades ambientales inocuas, a través de las reformas del artículo 84 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de bases de régimen local; a través del Real Decreto Ley 19/2012 y de la ulterior Ley 12/2012, de 27 de diciembre, que fue muy importante. Mediante esta ley, que fue muy aplaudida, incluso por la Asociación de Trabajadores Autónomos —ATA— de toda España, se han ido eliminando todos los supuestos de autorización o licencia municipal previa, motivados en la protección del medioambiente, de la seguridad o de la salud pública, ligados a establecimientos comerciales y a otros que se detallan en el anexo de la propia ley. Con esta ley se pueden iniciar la ejecución de obras e instalaciones y el ejercicio de la actividad comercial y de servicios, con la presentación de una declaración responsable o comunicación previa, según el caso, en la que el empresario deberá cumplir los requisitos exigidos por la normativa vigente.

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

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

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

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

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

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

Se comentaba que alguien se marchaba. Yo no soy abuela, no soy madre ni tengo ganas de serlo, en estos momentos, pero me voy con la inmensa satisfacción de haber estado aquí con

usted y de seguir trabajando por este país, esta España nuestra, que tantos dolores de cabeza nos está dando últimamente. Ha sido un placer conocerla y estar con usted, señora Becerril.

Muchísimas gracias.

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

Señora defensora, tiene la palabra.

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

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

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

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

Le doy las gracias al senador Boya por sus consideraciones hacia la institución del Defensor y hacia mí en calidad de defensora durante este tiempo. Ya saben sus señorías que son ustedes los que se presentan ahora a elecciones. No hay elecciones en el Defensor del Pueblo porque, como saben ustedes, el mandato es de cinco años —por algo será— para no hacerlo coincidir con las legislaturas en su duración habitual. Es una de las instituciones que tienen un mandato más largo, no tanto como el Constitucional o como el Tribunal de Cuentas, pero suficiente para intentar hacer una buena gestión al servicio de los ciudadanos. Como decía, agradezco al señor Boya sus consideraciones. Es cierto que el senador, como algunos diputados y otros senadores, a comienzos del mandato, que fue a finales de julio de 2012, insistió en que hiciéramos más actuaciones de oficio, y hemos seguido el consejo, hemos sido disciplinados. También hemos seguido su consejo de hacer estudios y análisis sobre la pobreza. No se ha utilizado la gran rúbrica de informe sobre la pobreza porque necesitaríamos un organismo de una dimensión y

de una capacidad que no tiene una institución nacional como el Defensor del Pueblo; eso es imposible. Sí hemos actuado en campos y en áreas que inciden o pueden tener repercusión en los índices de pobreza o en las familias con escasos recursos. Está, por ejemplo, el documento sobre la gratuidad de los libros de texto. Qué duda cabe de que el desembolso que en teoría habría que hacer para libros de texto cada comienzo de curso podría influir en la situación y capacidad económica de las familias. Por eso se ha recomendado en varias actuaciones y estudios ir aumentando la participación de los presupuestos del Estado y de las comunidades autónomas en las ayudas a la financiación de los libros de texto. No vamos a entrar ahora en esta materia porque ya lo hemos hecho, pero es una manera de ocuparnos de aspectos que inciden en la situación económica de las familias, como también lo son, por ejemplo, los documentos y recomendaciones hechas sobre alimentación a menores, que se refieren, en pocas palabras, a comedores escolares en épocas no lectivas, como verano u otras vacaciones. En esto ha habido una respuesta general buena, con distintos tipos de iniciativas de comunidades autónomas o de ayuntamientos. Nosotros no decíamos cuál era la vía, pero sí señalábamos la necesidad y cómo la habíamos diagnosticado. Nunca se puede llegar a la plena satisfacción en estos campos porque las necesidades son muchas, pero ha habido una reacción muy positiva y generosa de las administraciones; han hecho esfuerzos y esto tenemos que reconocerlo.

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

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

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

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

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

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

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

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

Termino, señor presidente, agradeciéndoles a todos ustedes el interés que han puesto en esta comisión. Para nosotros no solo ha sido un deber dar cuenta, sino que ha sido una

satisfacción rendir cuentas de nuestro trabajo y escucharles a ustedes sus comentarios, sus apreciaciones y sus críticas, porque eso nos hace recapacitar y pensar sobre cómo podemos servir mejor a los intereses generales, que es a lo que nos debemos. Nos debemos a todos los ciudadanos y seguiremos procurando, durante el tiempo que nos queda de mandato al menos, cumplir con nuestra obligación y con los deberes que establece la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo.

Gracias, presidente (**Aplausos**).

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

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

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

Se levanta la sesión.



www.defensordelpueblo.es