

DEFENSOR DEL PUEBLO
Informe anual 2003
y
debates en las Cortes Generales

II. Debates

DEFENSOR DEL PUEBLO
Informe anual 2003
y
debates en las Cortes Generales

DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2003

y

debates en las Cortes Generales

II. Debates

CORTES GENERALES

Edición preparada por el Gabinete de Estudios y Documentación
del Defensor del Pueblo

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

ISBN: 84-7943-239-X (Obra completa)

ISBN: 84-7943-241-1 (Vol. II)

Depósito legal: M. 47.621-2004

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

SUMARIO

	<u>Página</u>
Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Sesión celebrada el día 22 de septiembre de 2004, en el Palacio del Congreso de los Diputados	11
Pleno del Congreso de los Diputados. Sesión celebrada el día 30 de septiembre de 2004.	43
Pleno del Senado. Sesión celebrada el día 19 de octubre de 2004	71

**PRESENTACION Y DEBATES EN LAS CORTES GENERALES
DEL INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
CORRESPONDIENTE A LA GESTION REALIZADA EN 2003**

**Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.
Sesión celebrada el día 22 de septiembre de 2004, en el Palacio
del Congreso de los Diputados.**

**Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2003.**

(D. S. Cortes Generales. Comisiones Mixtas, VIII Leg., núm. 11)

palabra al señor Enrique Múgica para que nos exponga el resultado de su trabajo.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Múgica Herzog): Señor presidente, señorías, es la cuarta vez que vengo aquí a presentar el informe. Ustedes tendrán la bondad de aguantarme y yo, naturalmente, responderé atentamente y con la cordialidad que ya me conocen a las preguntas que me hagan los que quieran hacer preguntas, en cumplimiento de lo previsto por Ley orgánica reguladora de la institución del Defensor del Pueblo.

Comparezco ante esta nueva Comisión Mixta con objeto de dar la preceptiva cuenta anual, cuyos detalles y pormenores se encuentran a disposición de SS.SS. en el gran o gordo informe, de casi quinientas páginas, correspondiente al año 2003. El documento completo, junto con el que refleja la oportuna liquidación presupuestaria, ya quedó registrado en las dos Cámaras el 14 de junio del corriente año. Asimismo, con fecha de 22 de junio pasado la Mesa del Congreso de los Diputados adoptó el acuerdo de admitir el informe a trámite, trasladarlo a la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo y publicarlo en el Boletín Oficial de las Cortes. Nosotros hubiéramos querido antes (que hubiera sido en el primer semestre, como fue en otras ocasiones), presentar este informe, lo que pasa es que la vida política española con las elecciones (generales, autonómicas) lo hizo imposible, pero confiamos en que el próximo año sea en los primeros meses cuando presentemos el informe correspondiente a este año.

Como viene siendo habitual en estas comparencias, antes de presentar los aspectos sustantivos que se consideran más relevantes en el contenido del informe, me permito, señorías, exponer algunas circunstancias de carácter previo y complementario que me parecen significativas a la hora de ofrecerles un balance lo más completo posible que facilite la valoración de las tareas desempeñadas por la institución durante este ejercicio. Ante todo, es importante seguir insistiendo en algo acerca de lo cual la reciente constituida Comisión mixta me perdonará, me excusará la reiteración. La actividad del Defensor de Pueblo se encuentra muy relacionada, como por otra parte es natural, con las circunstancias concretas que condicionan la vida de los ciudadanos; esas circunstancias que reflejan el grado de eficacia de los derechos fundamentales de las personas reconocidos por el ordenamiento vigente; eficacia que constituye la finalidad principal de nuestros esfuerzos. Lo cual, unido a la confianza otorgada por las población española a esta institución tutelar, puesta de manifiesto con ocasión de diferentes encuestas que se han celebrado y también en la última, que se celebró el mes de julio, por el CIS, con los medios que tiene el CIS, muestra que entre las instituciones que más confianza merecen a la ciudadanía la segunda es el Defensor del Pueblo. A nosotros eso nos llena de contento, aunque no sé si somos la segunda por el trabajo que

COMPARENCIA DEL SEÑOR DEFENSOR DEL PUEBLO (MÚGICA HERZOG) PARA PRESENTAR EL INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2003.

El señor **PRESIDENTE**: Seguimos con el orden del día: Comparencia, por el tiempo que estime oportuno, del Defensor del Pueblo, y después estableceremos un turno de diez minutos, que es lo que es preceptivo según el Reglamento, con una cierta flexibilidad, en un orden que es aleatorio, como cualquier orden. Saben que es la combinación de grupos del Congreso y del Senado, por tanto hemos establecido un orden; si hay alguien que esté en contra le agradecería que lo hiciera saber. El orden de intervención sería de mayor a menor, empezando por el Grupo Parlamentario Popular, después el Grupo Parlamentario Catalán, Grupo Entesa Catalana de Progrés, Grupo Vasco, Grupo Esquerra Republicana, Grupo Coalición Canaria, Grupo Izquierda Verde-Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya-Verds, Grupo Mixto y Grupo Socialista. Si no hay ninguna petición ni en el tema del orden ni en el de la delegación de funciones a la Mesa y portavoces, doy la

realizamos o por el nombre que tenemos. Ese papel relevante se lo otorgan el amplio y creciente abanico de problemas que plantea la actuación de los entes y organismos de la Administración en el ámbito de los derechos constitucionales de los ciudadanos y la necesidad de que los propios derechos básicos, incluidos en el texto constitucional, encuentren un cauce de expresión adecuado ante la cada día más compleja trama configurada en los poderes del Estado en sus respectivas parcelas de actuación. De este modo, la figura del Defensor se convierte por el mero ejercicio de sus competencias en observatorio privilegiado para el análisis y la propuesta subsiguiente de posibles reformas que favorezcan la convivencia democrática a que aspira nuestro Estado de derecho.

Semejante objetivo no es fácil de lograr, y para llevar a cabo las tareas consiguientes el Defensor del Pueblo tiene en su mano un arma decisiva que potencia su carácter de Alto Comisionado de las Cortes Generales, el arma de su independencia a ultranza. El Defensor del Pueblo —declara tajantemente la ley orgánica que lo regula— no estará sujeto a mandato imperativo alguno; y por si esto fuera poco añade y precisa que no recibirá instrucciones de ninguna autoridad; desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio. Independencia, pues, a toda costa, independencia que debe perseguir todas y cada una de sus actuaciones; independencia que desde el mismo momento de ser elegido, con independencia de las funciones que con anterioridad ha ejercido, le concede autonomía incluso respecto de los diputados y senadores que lo eligieron. Ningún poder del Estado, ninguna fuerza política por predominante que sea en los diferentes ámbitos de ese poder condicionará una actuación celosa de la autonomía y la independencia característica del Defensor. Garantía manifiesta de esa radical independencia son tanto la legitimación para recurrir los actos de todos los poderes, también del que le elige y comisiona, como la duración de su mandato institucional, que abarca un parámetro temporal presente al menos en dos legislaturas. Esa privilegiada posición que recibe el Defensor del Pueblo del ordenamiento jurídico no convierte, sin embargo, a esta figura en una instancia dominante o arbitraria, que pueda ejercer sus competencias mediante la imposición vinculante al margen o por encima de los poderes del Estado; muy al contrario, cuando el Defensor acepta una queja a trámite trata de ponerse en el lugar de quien reclama, de superar los conflictos inherentes a la queja. A tal efecto trata de establecer un puente para resolver los problemas, proponiendo una salida acorde con el espíritu de la norma y elaborando una resolución conciliadora. La resolución del Defensor pretende ser por eso un elemento superador de divergencias originadas en el ejercicio de la actividad administrativa pública. Ni un parapeto, ni una barricada; ni un parapeto de casos difíciles o desahuciados por otras instancias, ni una barricada desde la que se enarbolan banderas reivindicadoras de injusticias o dere-

chos. En este sentido, y sin perjuicio de la firmeza con que han de ser defendidos esos derechos, se estima que el mandato recibido de las Cortes Generales tiene mucho más que ver con la creación de condiciones propiciatorias de soluciones activas que con la incorporación tajante y agresiva de opiniones, que a la larga resultarían seguramente contraproducentes; mucho más que ver con la prevención de situaciones de conflicto que con la intervención quirúrgica en situaciones de abierta transgresión; mucho más que ver, en definitiva, con la *auctoritas* persuasiva que con la *potestas* imperativa, sin que ello afecte, repito, señorías, a la sólida convicción que la tutela de los derechos exige a veces una firmeza y una determinación a toda prueba. Condición férrea, pues, bajo propuestas conciliadoras. Más de veinte años actuando bajo esa convicción han conseguido que la gran mayoría de los ciudadanos y de los grupos y las fuerzas sociales sigan depositando su confianza en una institución que desea y se esfuerza por seguir mereciendo ese crédito privilegiado.

Precisamente ahí radica con toda seguridad la causa de que el Defensor del Pueblo reciba peticiones ciudadanas, de carácter individual o colectivo, que a veces se encuentran alejadas de las competencias propias de la Constitución. Así ha ocurrido por ejemplo en el año 2003 con las quejas derivadas de la participación española en el conflicto de Irak, más de 36.000, que pusieron a prueba por su concentración en pocas fechas el sistema informático recientemente instalado y que no se han computado en su inmensa mayoría como quejas a efectos de los datos globales ofrecidos en el informe, aunque sí aumentaron considerablemente la carga de trabajo de los servicios de la oficina, puesto que todas ellas se analizaron y respondieron puntual y escrupulosamente. Sin embargo, teniendo en cuenta que la institución del Defensor del Pueblo no tiene atribuidas facultades que le permitan determinar u orientar la política exterior del país, o la misión de las Fuerzas Armadas, o la convocatoria de consultas populares en relación con la decisión de los poderes del Estado, parecía viable la actuación procesal que permitiera cuestionar las correspondientes decisiones gubernamentales ante el Tribunal Constitucional, tal y como proponían alguna de estas quejas. Todas las peticiones fueron, como he dicho, razonablemente analizadas y respondidas.

Desde otro ángulo, que se refiere más bien a los medios que permiten mantener la gestión de toda la actividad desplegada dentro de unos límites funcionales cada vez más eficaces, merece la pena destacar el aprovechamiento de los recursos puestos a disposición de la institución. En primer término, durante el ejercicio 2003 llama la atención un índice de ejecución presupuestaria de casi un 98 por ciento, sin descuidar tampoco la continuidad en la solvencia financiera de la cuenta de patrimonio. En segundo lugar, deben subrayarse los esfuerzos para seguir tratando de normalizar y racionalizar el sistema de contratación, tanto en la suscripción de nuevos contratos como en la renovación de

otros en vigor, lo que ha permitido garantizar la prestación de los servicios correspondientes, dar cobertura a nuevas necesidades e imponer unas pautas significativas de ahorro. En esta parcela debo mencionar los factores derivados de la progresiva adecuación del nuevo edificio, que junto con el Palacio de Bermejillo alberga los servicios de la sede, y que en estas fechas se encuentra ocupado en gran medida, así como el perfeccionamiento de la tramitación de quejas, que pretende mejorar la atención a los ciudadanos en las relaciones externas de la institución mediante procedimientos informatizados de cobertura. Ya es apreciable, por ejemplo, el número de quejas recibidas por medio del formulario incluido en la página electrónica del Defensor, que durante el ejercicio 2003 supuso la cantidad de 2.388 quejas. Continuando la labor emprendida en los ejercicios precedentes, en el mismo ejercicio 2003 se registró un espectacular crecimiento de las tareas que integran las relaciones institucionales, que de ordinario reflejan los medios informativos. Por un lado, en lo referente a la actividad internacional, se produjo un notable aumento del número de actuaciones y de la presencia en muy diversos foros, interesantes para el intercambio de puntos de vista y para el desarrollo de los derechos humanos. Aunque el informe contiene una relación completa de esas actividades, permítanme subrayar, señorías, la importancia de la comparecencia ante la Comisión de Derechos Humanos número 59, en Ginebra, en la que tuvimos ocasión de presentar un texto sobre la situación de las víctimas del terrorismo en España; de la participación en el VIII Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), en la que se aprobó la Declaración de Panamá, y de las numerosas visitas de intercambio y cooperación mutua, entre las que debo destacar, por la emoción que suscita y como un humilde homenaje a su memoria, la reunión celebrada en el Palacio de Bermejillo con el que fuera Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas, don Sergio Vieira de Mello, luego asesinado en Irak cuando trataba de imponer sosiego y buen sentido en aquel torbellino que no cesa de sangre, confusión y fanatismo. Además, la presencia de la institución en la sociedad y en los medios de expresión se vio considerablemente reforzada por las muy numerosas actividades de colaboración con organismos y entidades dedicadas a la formación y difusión en el campo de los derechos humanos, con participación en reuniones especializadas, y por la publicación de libros y documentos, entre los que sobresalen: *El Libro del Defensor del Pueblo*, con la historia y normativa reguladora de la institución en versión trilingüe; el texto sobre Tutela de los derechos humanos, que recoge ponencias y debates de la reunión intercontinental Unión Europea-América Latina-Caribe, celebrada en el ejercicio anterior; y los informes monográficos, cuyas conclusiones y recomendaciones tuvieron tanta repercusión en los medios, acerca de La escolarización del

alumnado inmigrante en España y las Listas de espera en el Sistema Nacional de Salud.

Haciendo referencia ya al informe propiamente dicho, se sigue utilizando la misma estructura interna que en ejercicios precedentes, de manera que se facilita la comprensión comparativa interanual y se asientan en lo posible los criterios de elaboración de un documento tan complejo; criterios que, no obstante, podrían ser fácilmente modificables, habida cuenta de la construcción modular e intercambiable que caracteriza los distintos apartados en que se divide. Los datos principales de la gestión proporcionan, entre otras cuestiones, información relativa al número de quejas recibidas en el 2003, al estado de tramitación de las mismas y al análisis cuantitativo de las resoluciones elaboradas por el Defensor del Pueblo. El apartado dedicado a dar cuenta de las administraciones que han incumplido la obligación de colaborar con el Defensor del Pueblo recoge una tipología que distingue de mayor a menor gravedad entre administraciones entorpecedoras, administraciones que tienen pendiente respuesta tras un tercer requerimiento y administraciones que finalmente responden tras este tercer requerimiento. El informe también da noticia detallada de la supervisión llevada a cabo sobre la actividad de las administraciones públicas, noticia guiada por el armazón de las quejas y presentada por núcleos de actividad administrativa que atienden a distintas áreas organizativas de la institución. Los demás apartados se refieren a las resoluciones formuladas por el Defensor y a las relaciones institucionales.

Los datos principales de la gestión, como decía, se centran en la tramitación de quejas y peticiones ciudadanas. Aparte de la relativa a la intervención en Irak que, como dije, no son computables a estos efectos por exigir tan sólo una gestión de análisis previo y seguimiento, aunque su carga de trabajo aplicada fuera considerable, el total de las quejas de los ciudadanos recibidas por el Defensor del Pueblo alcanzó la cifra de 17.389. Las quejas iniciadas de oficio desde la propia institución, también incluidas en ese total, ascendieron a 165. Aunque pueda tenerse por un dato cuantitativo menor, la gestión de estos expedientes de oficio es de una gran importancia, pues exige, de un lado, mantener un grado de receptividad elevado ante la posible aparición de conflictos, su eficacia preventiva es digna de tenerse en cuenta, porque es un requerimiento que de oficio, que por sí misma hace la institución y que requiere, por otra parte, la puesta en marcha del mecanismo indagatorio habitual sin partir de más datos que los proporcionados por alguna noticia registrada de ordinario por los medios de comunicación, sin apoyo en una reclamación inicial que suele aportar unos niveles de conocimiento superiores de partida, niveles de conocimiento singulares que suelen servir de base en la investigación correspondiente. En términos cuantitativos, en la fase actual de desarrollo de la institución, la cifra más importante de las quejas tiene su origen en las

reclamaciones ordinarias o quejas de los ciudadanos; reclamaciones que dentro de una tendencia netamente creciente oscilan de año en año con altibajos en dientes de sierra, con cantidades que pueden presentar un registro más elevado, como sucedió en el ejercicio de 2002, o como parece que lleva camino de suceder en el que nos encontramos, 2004, si continúa la progresión observada en la primera parte del año, y en otras ocasiones ligeramente por debajo de esa línea de tendencia, como es el caso del informe que hoy presentamos. Puede suponerse claramente que en relación con el cómputo obligado la decisión de los ciudadanos, si se prescinde de determinados acontecimientos de gran repercusión, como la mencionada guerra en Irak o el naufragio del petrolero *Prestige*, son poco previsibles en orden al establecimiento de pronósticos de gestión.

Del mencionado total de las 17.389 quejas citadas, tenían carácter individual 12.612; fueron consideradas como colectivas otras 4.162 y, como ya se ha dicho, 165 se incoaron de oficio. Como ya viene siendo habitual, es superior el número de las presentadas por hombres que el de las presentadas por mujeres y, como es lógico, la inmensa mayoría, casi un 98 por ciento, procede de territorio español. Destaca por comunidades autónomas la de Madrid, con poco más del 33 por ciento de las quejas recibidas, seguida con gran diferencia por la Comunidad Valenciana —casi el 11 por ciento— y Andalucía y Cataluña con más del 9 por ciento. De las recibidas del extranjero, unas 400 en total, vuelven a ocupar los primeros lugares los países iberoamericanos, sobre todo Argentina, México y Venezuela, y los países vecinos, como Francia y Marruecos. He de notar asimismo el peso constante mantenido en los ejercicios últimos de las quejas procedentes del conjunto de los países de la Unión Europea, como la ya aludida Francia, Alemania, Reino Unido, Bélgica e Italia, lo cual sugiere, salvando los modelos defensoriales, una cierta conciencia de homogeneidad en los hábitos ciudadanos ante las instituciones. En cuanto concierne a las distintas administraciones u organismos afectados, las quejas tienen que ver de modo sobresaliente con los sectores de inmigración y atención a los inmigrantes españoles, administración de justicia y función y empleo público. Se observa en ese sentido un cierto cambio en los primeros puestos, porque este último sector, el de la función pública, venía figurando a la cabeza en los ejercicios precedentes. Conservan sus altas frecuencias asimismo los sectores de la sanidad y la seguridad social y la acción social, la ordenación de la actividad económica y la administración educativa.

Especial interés en la gestión, de otro lado, el asunto relativo al estado de tramitación de las quejas que venimos mencionando. De las quejas totales recibidas o incoadas, 9.476 no fueron admitidas a trámite, otras 6.249 se admitieron para ser investigadas ante las correspondientes administraciones y 1.664 se encontraban pendientes de tomar las decisiones oportunas por las administraciones a 31 de diciembre de 2003. Entre

los motivos de no admisión de la queja es preciso señalar la no existencia de indicios de irregularidad administrativa, la comprobación de no intervención de los poderes públicos en el caso reclamado y el hecho de haber recaído sentencia firme o haberse producido intervención judicial en el asunto. El alto número de inadmisiones se debe a que se consideran incluidas en este grupo quejas de carácter colectivo, con numerosos componentes singulares de ese colectivo que se encuentran como quejas distintas. Así ha sucedido en concreto con quienes interpusieron quejas contrarias a la utilización o experimentación con embriones, y con quienes habrían solicitado equiparación de vacaciones en el servicio de Correos o determinadas reformas en la modalidad de los distintos ciclos universitarios. Por cierto, en el caso de las células embrionarias, una vez asentados los criterios científicos y normativos correspondientes sí que han sido admitidas las quejas de ciertos colectivos, muy singularmente las procedentes de personas afectadas por diabetes, para facilitar la oportuna terapia. Las quejas objeto de admisión se habían dado por concluidas en más del 41 por ciento de los casos a 31 de diciembre del ejercicio de 2003, y poco más del 58 por ciento se encontraba en fase de tramitación en esa misma fecha. El documento del informe contiene ese detalle, distinguiendo entre quejas individuales y colectivas, cuadros y gráficos explicativos con todos estos detalles. Las resoluciones institucionales dirigidas a las administraciones públicas como consecuencia de la gestión de las distintas quejas admitidas alcanzaron unos totales de 154 recomendaciones de alcance general, 228 sugerencias en torno al tratamiento concreto de determinadas situaciones, 103 recordatorios de deberes legales y una advertencia por estimarse falta de colaboración adecuada. A finales del año 2003 del total de recomendaciones y sugerencias habían sido admitidas 176, rechazadas 88 y se encontraban pendientes de decisión 118. Esas cantidades actualizadas a principios del mes de septiembre, alcanzaban las 243 para las admitidas, 115 para las rechazadas y 24 para las pendientes, cifras que ahorran una proporción cercana al 65 por ciento de resoluciones afectadas por las administraciones a las que se habían dirigido. Además el estudio monográfico sobre funcionarios interinos, puesto a punto por la institución en el ejercicio, generó otras 168 recomendaciones ante diversas administraciones y organismos afectados total o parcialmente en más del 86 por ciento de los casos. Todo ello lo tienen en el informe que ya está en poder de sus señorías.

Comentando ya el apartado que se dedica en el informe a reflejar los incumplimientos más notorios de la obligación de colaborar con el Defensor del Pueblo por parte de las administraciones a las que tiene que supervisar, se han tenido en cuenta, como mencionaba, tres núcleos principales: el de las que se llama en el informe administraciones entorpecedoras, que han puesto en dificultad la labor defensorial de manera

destacada; el de las que no han respondido después de haber sido requeridas por tercera vez y el de las que provocaron un tercer requerimiento que sí fue respondido. En el primer grupo se encuentran, entre otras, la Consejería de Obras Públicas de la Región de Murcia, los ayuntamientos de Barcelona, Cartagena y Santa Cruz de Tenerife. Los otros dos grupos componen una larga lista, contenida en el informe que tienen a su disposición sus señorías. En todos los casos el mismo documento presenta además un resumen significativo con los datos que han merecido la inclusión en el pelotón de los incumplidores. A la hora de entrar en el apartado más voluminoso del informe, el de la supervisión de la actividad concreta de las diversas administraciones públicas, hemos de proceder forzosamente con un cierto criterio selectivo y por su orden sectorial. De esta manera creo que será más fácil seguir esta intervención.

En la esfera en que se desenvuelve el empleo público o, si se quiere, la prestación del personal adscrito a las administraciones públicas cabe delimitar las materias que se sitúan en el ámbito del Régimen General de la Función Pública, por un lado, y a aquellos otros aspectos que afectan a situaciones estatutarias singulares. Por lo que hace al régimen general las quejas recibidas han manifestado la preocupación existente entre los funcionarios públicos o aspirantes a serlo, bien por entender lesionados algunos derechos que se desprendían del régimen aplicable, bien por considerar incumplidos los principios constitucionales de acceso a funciones y cargos públicos en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Pueden destacarse unos cuantos ejemplos indicativos de situaciones concretas. Así, la recomendación, finalmente atendida, para que en los sistemas de selección y provisión de ciertos puestos de trabajo reservados a funcionarios de la Administración local con habilitación de carácter nacional se exija titulación académica de grado medio o superior; la recomendación, asimismo aceptada, de que, estableciendo el criterio de que las calificaciones obtenidas por las personas con discapacidad cuando hubieran superado el proceso selectivo pero no conseguido plaza en el cupo de reserva de la convocatoria, sean tenidas en cuenta para que puedan optar a las plazas del turno libre; las sugerencias formuladas y atendidas con la finalidad de que la Administración diera respuesta expresa en determinados recursos, reclamaciones o solicitudes; las actuaciones para que la llamada discrecionalidad técnica de los tribunales calificadoros en los procesos de selección no impida la supervisión que la institución del Defensor del Pueblo ha de llevar a cabo con objeto de evitar la indefensión del administrado, la desviación de poder o la arbitrariedad en la decisión adoptada dentro de las limitaciones previstas en el ordenamiento. Merecen citarse también las investigaciones y sugerencias en torno a determinados perjuicios, molestias y actuaciones, notoriamente desviadas en determinados procesos selectivos que favorecen a

ciertos aspirantes en menoscabo de otros; la recomendación, esta vez no atendida, para que se reconociera el derecho a disfrutar de una situación de licencia a quienes formalicen una pareja de hecho en tanto se proceda a regular las uniones de hecho; y finalmente la elaboración del informe específico acerca de la situación de los funcionarios interinos y el personal eventual del sector público, del que se dio cuenta a las Cortes Generales, en el que se recoge todo un abanico de problemas y dentro del que se formulaba una completa batería de sugerencias y recomendaciones para superarlos.

El otro gran ámbito de empleo público, el referido a situaciones estatutarias específicas, acoge cuestiones que afectan principalmente al personal de los servicios de salud y a las tareas conducentes a la esperada aparición de su estatuto marco, finalmente aprobado por ley de 16 de diciembre de 2003; al personal que presta sus servicios en el sector docente público, tanto universitario como no universitario (En el universitario destacan aspectos como el acceso a los distintos cuerpos, el del procedimiento para la habilitación previa para todo el territorio nacional o los procesos de evaluación en materia de contratación laboral; en la parcela no universitaria son de mencionar extremos como las convocatorias autonómicas de acceso, las dificultades en cuanto a equiparación de calificaciones con respecto a las otorgadas en centros extranjeros, o las limitaciones a la facilitación de datos por vía electrónica por parte del Ministerio de Administraciones Públicas); al personal al servicio de la Administración de Justicia, sobre todo en cuanto se refiere al sistema selectivo, la organización de las bolsas de trabajo, las repercusiones derivadas de la nueva ley modificativa del Poder Judicial; al personal de instituciones penitenciarias en cuanto toca, por ejemplo, a la demandada integración en el cuerpo de maestros o a las dificultades integradas por el incremento del horario de presencia en los centros; al personal al servicio de la Administración militar y su manifiesta inquietud por el nuevo modelo organizativo de las Fuerzas Armadas Profesionales, los inconvenientes propios de la sanción de arresto por falta leve, las repercusiones económicas en las situaciones de sucesión en el mando y la precariedad derivada del cese en la relación de servicios profesionales para militares de complemento y otras clases; al personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad por aspectos como la inadecuación de algunas funciones encomendadas, la dificultad de llevar a cabo la acción sindical al margen de los cauces reglamentarios, la situación en punto a confidencialidad de los informes médicos o las indemnizaciones por traslado forzoso en beneficio de quien convive maritalmente con la persona trasladada; al personal laboral, preocupado por la alta tasa de interinidad y por los inconvenientes que produce la movilidad interadministrativa; y al personal de clases pasivas en torno a la situación creada por la falta de confidencialidad en los diagnósticos médicos obrantes en la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, y sobre la facul-

tad de optar por parte de ciertos pensionistas dados de alta en el régimen especial de las Fuerzas Armadas por la asistencia sanitaria de otros regímenes de la Seguridad Social del que también sean beneficiarios.

La gestión llevada a cabo por el área organizativa de Defensa e Interior se centró durante el ejercicio 2003 en tres ámbitos materiales de actuación: el penitenciario, la seguridad ciudadana y la actividad militar. Por lo que se refiere al marco general del ordenamiento, las modificaciones normativas producidas durante el año 2003 condicionaron muy adecuadamente la gestión correspondiente en este apartado. Hasta cuatro leyes orgánicas aparecieron en ese sector: la de las medidas de reforma para el cumplimiento íntegro y efectivo de las penas; la de las medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros; la de reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en materia de prisión provisional y la de modificación del Código Penal, que supuso una amplia reforma del mismo y cuyos aspectos sustanciales entrarán en vigor el próximo octubre.

En lo que hace referencia al sistema penitenciario es preciso señalar además el esfuerzo que supone adecuar los centros para un tratamiento conveniente de los internos cuando se produce un incremento de la población penitenciaria superior a un 8 por ciento, cuando el empleo de nuevas tecnologías se está llevando a cabo, aún de forma incipiente, por parte de la Administración penitenciaria, y cuando los problemas se hacen aún más complejos debido a las dificultades específicas derivadas de un notable crecimiento del número de internos extranjeros, que en la actualidad alcanza la proporción de uno a cuatro. Uno de cada cuatro reclusos de los centros penitenciarios españoles es extranjero. Desde el Defensor del Pueblo hemos seguido trabajando con especial dedicación en esta materia con objeto de preservar de la mejor manera posible el derecho a la vida y a la integridad física en los centros penitenciarios, la tutela de la salud, la libertad religiosa de los internos, los aspectos educativos, la confidencialidad y la libertad de correspondencia o las actividades laborales. Se ha prestado una singular atención a los problemas que se les plantean a las mujeres en prisión. Cada uno de estos asuntos ofrece tantas posibilidades de debate y tantas facetas sugerentes para la acción que no es posible pasar una breve revista sin extenderse mucho. Sus señorías disponen de una panorámica más amplia sobre el mundo de las prisiones en el texto del informe y en el paralelo que hace nuestra gestión durante el año 2003. Atención puntual merece el análisis del riesgo de suicidio y su incidencia en personas privadas de libertad, así como la situación de los internos enfermos con padecimientos graves e incurables; la adecuación de plantillas de personal funcionario, para tratar así de evitar en lo posible los casos de crispación y deterioro de los hábitos deseables en los centros; y el estudio de casos, cada vez por desgracia más numerosos, de internos con deficiencias psíquicas, drogadic-

ción o necesitados de servicios de atención médica urgente. Otro aspecto de interés de que trata el informe es la infraestructura de los centros penitenciarios. Las visitas realizadas periódicamente a todos y cada uno de estos centros por el Defensor del Pueblo, por la institución, ha permitido conocer su estado material, con muchas carencias en determinados casos puntuales y con necesidades evidentes de mantenimiento, distribución y situación higiénico-sanitaria, que unidas a la masificación creciente, sobre todo en el caso de las internas con hijos, han provocado la formulación de recomendaciones y sugerencias a la Administración competente con objeto de superar estas situaciones y de prevenir posibles conflictos por su causa.

En cuanto a seguridad ciudadana, se han dirigido quejas a la institución, que han permitido matizar el concepto de víctima del terrorismo, a los efectos que pudieran ser de aplicación fundamentalmente económicos; se ha encarecido el control de acceso a las dependencias policiales y la aplicación efectiva de medios disciplinarios, con objeto de castigar o evitar presuntos casos de malos tratos; se han establecido criterios para la autorización del uso de videocámaras móviles para la prevención del delito cuando existe un riesgo cierto y concreto, dentro de una situación específica por supuesto; se han comprobado las condiciones de seguridad existentes en ciertos calabozos policiales, en particular por lo que se refiere a la prevención de incendios; se han verificado las condiciones bajo las cuales en alguna ocasión se procede a las citaciones, las detenciones y las peticiones de colaboración policial por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; y, por último, en lo relativo a Tráfico, se han producido reclamaciones y, por consiguiente, las oportunas indagaciones, entre otros asuntos, en cuantos afectan a las garantías del procedimiento sancionador de infracciones de circulación, el control de las escuelas de conductores, los requisitos y condiciones para la retirada de vehículos abandonados y la facilitación de trámites para el canje de permisos de conducir a ciudadanos extranjeros.

La labor desarrollada en el ámbito de actuación de la Administración militar se vio trágicamente marcada por el conjunto de quejas originadas por el accidente de un avión en Turquía, en el que regresaban a España 62 militares después de cumplir una misión en Afganistán, asunto sobre el que más tarde, y hasta hace muy poco tiempo, con posterioridad al periodo correspondiente al informe, se han venido sucediendo noticias y nuevos elementos de investigación. De otra parte, el nuevo modelo de Fuerzas Armadas dio lugar a una serie de quejas relativas al futuro incierto de quienes se encontraron afectados por la finalización de sus compromisos, cuya tramitación ha dado lugar a diversos contactos con el fin de procurarles un destino razonable.

El área dedicada en el Defensor del Pueblo a la justicia y a la violencia doméstica —esto se cambia siempre, una vez es violencia doméstica, otras violencia de género; yo sigo con violencia doméstica— gestiona

entre otros contenidos funcionales los expedientes o los asuntos planteados acerca del funcionamiento de la Administración de Justicia, por un lado, y de los problemas lacerantes y frecuentes suscitados por los que ha dado en englobarse bajo la ética de violencia doméstica, por otro. Uno de los puntos que con más asiduidad aparece en los informes preceptivos de cada año es el de las dilaciones y retrasos judiciales, que no acaba de encontrar vías de solución plenamente satisfactorias, a pesar de la importancia que reviste el objetivo de que la justicia sea impartida a tiempo tanto para prevención de conflictos como para que la acción de juzgar se desarrolle en las mejores condiciones posibles que permitan alcanzar un máximo de eficacia. Pues bien, a pesar de las medidas adoptadas dotando a la Administración de Justicia de mejores medios, las dilaciones, de acuerdo con las quejas formuladas por los ciudadanos, se han mantenido, cuando no ensanchado, por lo que se requiere una actuación urgente tras una reflexión ponderada. Las dilaciones afectan tanto a los órganos colegiados como a los unipersonales, y deben destacarse las actuaciones de respaldo de la institución al plan de apoyo puesto en práctica por el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio de Justicia, con objeto de resolver los 21.879 asuntos civiles pendientes de la Audiencia Provincial de Madrid. Dos años después de iniciado el plan, a 31 de diciembre de 2003 los asuntos pendientes habían descendido y se situaban en 13.180. Por otro lado, también hay que tener en cuenta junto a las dilaciones las quejas en torno al servicio público judicial, distinto es la función jurisdiccional propiamente dicha, un servicio puede mejorar si se toman medidas organizativas apropiadas, se incorpora tecnología informática o se introducen técnicas modernas de gestión. Especial atención se dedica a las quejas relacionadas con la delincuencia de menores, atención que se ha manifestado el pasado ejercicio en las visitas giradas a centros de internamiento en Ceuta, Valencia, Asturias, Ciudad Real, Madrid, Sevilla y Cádiz, para comprobar el número de plazas disponibles, el estado de las instalaciones y equipamiento y cambiar impresiones con los menores y educadores, al objeto de conocer las dificultades para una aplicación adecuada de la Ley Orgánica del 12 de enero de 2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. De igual modo, se procedió en el ejercicio del que se informa a efectuar un seguimiento de las recomendaciones elaboradas como consecuencia del estudio realizado por la institución sobre la situación existente transcurrido un año de vigencia de la mencionada ley orgánica.

Las actividades relacionadas con la violencia doméstica o de género no pierden desgraciadamente actualidad, lo que puede comprobarse por la asiduidad indeseable, pero desgraciadamente necesaria, con la que los noticiarios, los servicios de noticias nos dan a conocer nuevos casos. Yo recuerdo, aparte de eso, cuando decían del terrorismo, en los años más duros, que cómo iba a dar imágenes de terrorismo por las televisiones,

que eso espantaba, que eso no era bueno. Yo era de los que defendía, y afortunadamente salió —he sido víctima del terrorismo— que la televisión debía dar noticia de todas las actuaciones de los terroristas, de todos los actos criminales, para que los ciudadanos se concienciaran de lo que es el terrorismo y apoyaran a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; para el terrorismo hay que actuar sin desmayo ni complacencia, ni tolerancia, ni nada, y afortunadamente hoy el terrorismo está aflojando; ojalá en una fase terminal. Lo mismo sucede con la visión de los casos de agresión doméstica. Es fundamental que sigan, desgraciadamente; cuanto menos se den mejor, pero los que aparecen deben ser ofrecidos a los ciudadanos que visionan las tecnologías de la televisión. Por eso en la institución seguimos muy atentamente esto. Se abrieron diversas investigaciones por este motivo durante el ejercicio 2003, tanto relativas a mujeres fallecidas como a distintas agresiones sufridas por mujeres (o por *donas*, digámoslo en catalán también, utilizando el bilingüismo) que tienen que ver con las crisis de convivencia, también influenciadas en cierta medida por el mundo judicial, puesto que las decisiones judiciales que afectan al régimen económico, a la relación con los hijos, a la espera prolongada de sentencia o a cualquier otro aspecto contribuyen de modo indirecto a la superación o al agravamiento de estas fases críticas. Mención singular debe hacerse de la recomendación dirigida al Ministerio de Justicia con objeto de que contemplara la posibilidad de elección por parte de la mujer extranjera de la ley española en los casos de separación o divorcio cuando ambos cónyuges residen en España, recomendación que se vio atendida con la modificación del artículo 107 del Código Civil mediante Ley Orgánica de 22 de diciembre de 2003. Es muy importante este supuesto para el combate por la igualdad de sexos, porque si se aplicaba, como hasta ahora, como hasta entonces, la ley de origen, por ejemplo para los marroquíes, que tienen una ley en la que el islamismo funciona con fuerza, la mujer estaba tan supeditada al hombre que las condiciones de divorcio eran muy gravosas para ella, mientras que el hombre lo podía hacer con la facilidad que en ciertas situaciones se le da.

En otro orden de cosas, bajo este núcleo de trabajo se incluyen también las cuestiones relativas a la asistencia letrada en general, y muy concretamente de la asistencia a inmigrantes, de gran interés, tanto por referirse a la tutela de un derecho fundamental explícitamente formulado por nuestra Constitución como por afectar a quienes llegan a nuestro territorio en condiciones a veces muy penosas. Por eso, aparte de todas las actuaciones llevadas a cabo por la institución en los ejercicios precedentes, y de la gestión ordinaria de las quejas correspondientes, hemos abierto un foro permanente de debate en la página electrónica del Defensor del Pueblo, que ha recogido opiniones de toda clase expresadas libremente por los ciudadanos, por profesionales del derecho y por responsables de asociaciones diversas.

Además de forma paralela durante el año 2003 se celebraron jornadas especializadas para tratar de los problemas planteados por la asistencia jurídica a los extranjeros, unas jornadas en las que intervinieron responsables de la Administración central y autonómica, abogados, jueces, fiscales y representantes de organizaciones no gubernamentales, con la finalidad de elaborar un informe especializado y multifocal, destinado a generar propuestas e iniciativas para mejorar la eficacia del derecho constitucional de asistencia letrada.

Dentro de otras parcelas gestionadas en este mismo sector organizativo se incluyen las relativas a la atención de los ciudadanos españoles en el exterior. Se trata de emigrantes por razones de trabajo, de españoles privados de libertad en el extranjero o de las condiciones bajo las que se presta el servicio consular. Las quejas por necesidades no cubiertas adecuadamente en múltiples campos, como la asistencia sanitaria, la percepción de pensiones, la expedición de pasaportes, el derecho a participar en procesos electorales y la asignación de recursos al servicio exterior, tienen su importancia; pero las reclamaciones más numerosas y de mayor calado fueron las procedentes de detenidos españoles en diversos países, que mostraban su descontento con la actuación de la delegación diplomática correspondiente, con la demora en la tramitación en el expediente de trabajo y con las malas condiciones de vida que habían de soportar en prisiones extranjeras. Las actuaciones más importantes llevadas a cabo acerca de las cuestiones que se plantean en el Registro Civil, consideradas también dentro del área de la justicia, se han centrado en las gestiones derivadas de quejas por retraso en la tramitación de solicitudes de concesión de la nacionalidad española, inscripción de matrimonios, sobre todo los enlaces entre españoles y extranjeros, y las reclamaciones directamente relacionadas con deficiencias burocráticas o demoras en la realización de trámites registrales, demoras muy supeditadas, por lo general, a la escasez de medios humanos y materiales que influye notablemente en la calidad de la atención prestada.

El área de la gestión dedicada a la tutela de los derechos que tienen relación con la Administración económica está adquiriendo una importancia creciente en nuestro país, sea por influencia del bloque económico en el que nos encontramos integrados, la Unión Europea, sea porque la conciencia ciudadana va asumiendo de modo progresivo y continuado los avances que en materia de cultura económica y financiera se han producido en los últimos años. Si a ello unimos las modificaciones relacionadas con esta materia producidas últimamente en el ordenamiento, tendremos esbozado un cuadro de verdadera escalada en el camino a la eficacia de los derechos económicos constitucionales. La actividad correspondiente se ha visto muy influenciada por las nuevas leyes orgánicas recientemente aparecidas y también por los progresos tecnológicos y por la generalización de las telecomunicaciones. Entre las modifica-

ciones normativas aludidas, destacan el marco regulador ofrecido por la nueva Ley General Tributaria, de 17 de diciembre de 2003, que recoge los principios esenciales de la relación tributaria y que regula las relaciones entre la Administración tributaria y los contribuyentes. Aunque su aparición debe ser acogida con cautela hasta que se practiquen los oportunos reglamentos (haciendo, como siempre digo: haz tú la ley, yo hago los reglamentos, que es lo importante), sí que parece resolver ciertos problemas que se planteaban con la normativa anterior. Me refiero, por ejemplo, a la posibilidad que se abre con la nueva ley de que los tribunales económico-administrativos rectifiquen sus propias resoluciones cuando incurran en error de hecho, o la posibilidad de suspender total o parcialmente el ingreso de la deuda tributaria sin aportación de garantía. Otra modificación legal que merece mención es la aprobación de la Ley de 18 de noviembre de 2003, sobre protección patrimonial de las personas con discapacidad, conocida como el Estatuto del discapacitado, cuya elaboración fue recomendada en su día por la institución del Defensor del Pueblo con motivo de la realización de un informe monográfico sobre distintos aspectos relativos a la fiscalidad aplicable a las personas con discapacidad.

Otros aspectos derivados de la gestión de ciertas quejas que merece la pena aludir en lo que se refiere a la relación tributaria, son los relacionados con la exención de las prestaciones por nacimiento de hijos en casos de parto múltiple, respecto del impuesto sobre la renta de las personas físicas y las obligaciones naturales de informar por parte de los notarios en el acto de otorgamiento de las escrituras acerca del abono del impuesto que grava el valor de los terrenos de naturaleza urbana. Hay también determinados puntos relativos con este sector que tienen que ver con la ordenación de la actividad económica en materias diversas. Así, se efectuaron investigaciones sobre el rechazo manifiesto de aseguramiento o la petición de primas exageradas de seguros en el ramo del automóvil a personas jóvenes; sobre las limitaciones de horario de caja en oficinas bancarias y los inconvenientes que eso supone para el pago de determinadas facturas; sobre diversas cuestiones, como la información contenida en los envases de alimentos relacionadas con el consumo; sobre la fabricación clandestina de determinados tipos de cigarros, los cigarros caliqueños, en la zona de Valencia (yo no los fumaría nunca), y sobre las dificultades que para el adecuado suministro a determinados pacientes suponen los márgenes comerciales regulados en las oficinas de farmacia.

En el sector de los transportes y comunicaciones, cuyas quejas y peticiones se analizan y responden también dentro del área que nos ocupa, cabe señalar en los casos estudiados los que se refieren a las cuotas y procedimientos previstos para la instalación y la desconexión telefónica y, en esta misma parcela, la investigación acerca de las cantidades facturadas por las

empresas de servicios telefónicos correspondientes a las llamadas líneas de tarificación adicional, que se reconocen por la utilización de determinados prefijos y las líneas para adultos; las actuaciones llevadas a cabo para actualizar la tecnología que permita generalizar los servicios de internet y la recepción televisual en ciertas zonas sin cobertura dentro del territorio nacional — parece que ya están todas—, y las recomendaciones para que se resuelvan los problemas de accesibilidad a las personas con sillas de ruedas o con movilidad reducida en las estaciones de ferrocarril.

El área de ordenación territorial está encargada de gestionar las quejas y otras peticiones relacionadas con sectores tan amplios como el medio ambiente, en general, el urbanismo y la vivienda. Por lo que se refiere al medio ambiente, la heterogeneidad de aspectos que comprende se hace evidente con la simple consulta al índice del informe, aunque todos esos aspectos se anuden de alguna manera en el concepto negativo de contaminación. Se trate de contaminación atmosférica, de la protección de espacios naturales, de los espacios marítimos o litorales, del ruido, de los residuos o de las líneas de alta tensión, siempre late un sentir de fondo en las quejas configurado por el deseo de que esos sistemas no contaminen ni se vean contaminados; un deseo de que la Administración lleve a cabo, impida o corrija determinados actos con el fin de asegurar el derecho constitucional a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo, tal y como se pedía en nuestra Constitución. En esta dirección, se ha actuado razonablemente para que se facilite el acceso a la información ambiental a los representantes de asociaciones o entidades preocupadas por esta información y no sólo a los interesados directos y personales; se han hecho esfuerzos repetidos con objeto de potenciar y extender la aplicación de las evaluaciones de impacto ambiental; se han efectuado investigaciones diversas en materia de contaminación atmosférica, así como en relación con la obligación de proteger los espacios naturales, entre los que destacan, por la necesidad de especial cuidado, las vías pecuarias, que sufren agresiones como la ocupación ilegal de superficie, el descuido y falta de restauración o los vertidos de escombros.

En cuanto a la protección del espacio marítimo, incluyendo mar, costas y puertos, ha destacado durante el ejercicio de 2003 la continuación de las actividades desarrolladas en torno al naufragio del petrolero *Prestige* en la costa gallega. El gran número de las quejas recibidas y la investigación realizada generaron un volumen documental extraordinario y dieron lugar a un informe de la institución en el que, tratando de sistematizar lo actuado, se reflejaron consideraciones sobre la información suministrada, sobre la actuación de la Administración General del Estado y sobre la actuación de la Junta de Galicia, para concluir poniendo de relieve la necesidad de una investigación integral, en sede parlamentaria, al tiempo que se formulaban recomen-

daciones varias de las que se dio traslado a las administraciones competentes, y también constan en el informe que ustedes tienen.

Los problemas generados por la contaminación acústica, la prevención y gestión de residuos o el uso de líneas de alta tensión y telefonía móvil dieron lugar asimismo a numerosas quejas y ocuparon por ello buena parte del trabajo de análisis e investigación. Destacan en este sentido los casos del ruido provocado por el tráfico de los aeropuertos en las poblaciones cercanas; el ruido callejero, incluido el provocado por los adictos al conocido botellón, o el ruido procedente de locales de ocio o diversión.

El urbanismo y la vivienda configuran un ámbito de actuación especialmente interesante por su importancia relativa y su peso agobiante en la vida ordinaria de los ciudadanos. Si se tiene en consideración la hasta ahora débil presencia de la acción pública en el sector, el incremento excesivo de los precios y el muy elevado endeudamiento de las familias en relación con la renta disponible, no debe extrañar a nadie que desde el Defensor del Pueblo se haya reflexionado sobre un modelo urbanístico, del que se trazan en el informe de 2003 algunas líneas directrices indicativas. Líneas que pasan por una adecuada política de vivienda, que comprenda extremos tan sustanciales como el plan correspondiente y la oportuna evaluación ambiental, una información completa y accesible a todos los ciudadanos, la participación de los mismos en el plan, la ejecución adecuada de ese mismo plan, descentralizada y diferenciada, y una especial vigilancia en el caso de las urbanizaciones ilegales sobre las que, por cierto, se viene formulando un apreciable número de quejas. En lo que respecta a la vivienda, el compromiso constitucional de hacer efectivo por los poderes públicos el derecho a una vivienda digna se convierte en objeto de atención específica por parte del Defensor del Pueblo. Por eso, desde la institución se trata de mejorar, con recomendaciones y sugerencias, las actuaciones públicas, los planes de vivienda y el régimen legal de las viviendas protegidas.

El área que se ocupa de la gestión de quejas en el campo de la sanidad y la política social cubre los ámbitos funcionales de la Administración sanitaria, de la acción social, de la Seguridad Social y de la Administración laboral, todos ellos relacionados por una espesa red de interconexiones de carácter histórico y conceptual. En la parcela de la Administración sanitaria, las reclamaciones ciudadanas giran en torno a tres ejes básicos: la accesibilidad a los servicios, la participación de usuarios y profesionales y el creciente interés por los aspectos cualitativos de la relación sanitaria. Así, se han recibido y estudiado quejas y se han elaborado resoluciones acerca de la universalización plena y efectiva del derecho a la asistencia sanitaria, sobre el derecho a conocer la información y la documentación clínica, sobre las listas de espera, sobre el transporte sanitario, sobre la atención extrahospitalaria, sobre pre-

suntos errores clínicos, sobre la dispensación, financiación y control de los medicamentos y sobre todos los problemas que se plantean a los pacientes con enfermedades raras o poco frecuentes, tanto por las dificultades de diagnóstico como por la inexistencia de centros especializados de referencia.

El campo de la acción social tiene tres elementos de referencia: los menores, las personas con discapacidad y los ancianos. Más en concreto, los problemas suscitados por las quejas ante el Defensor llevaron a investigar determinados casos con objeto de que, ante el desamparo del menor, fueran tomadas medidas materiales de protección u otras referidas a la patria potestad o a la tutela, para dejar a salvo sus intereses económicos. Cabe citar aquí los problemas generados por los procesos de adopción internacional y las limitaciones de actuación derivadas de la aplicación de ordenamientos de distintos países, así como la destacable labor llevada a cabo en esta materia por la Comisión Especial del Senado sobre adopción internacional.

El grupo de las personas con discapacidad, que aparece con regularidad en distintos apartados de nuestro informe, ha sido objeto de una especial atención en 2003, declarado Año Europeo de las Personas con Discapacidad, propiciando modificaciones normativas y generando planes de acción por parte de los poderes públicos. Las quejas formuladas se han referido a cuestiones de criterios, aplicación de baremos y demoras en el proceso de reconocimiento de las minusvalías; a la accesibilidad a oficinas y edificios públicos; a la adquisición y adaptación de vehículos a motor para personas con minusvalía; al incremento de prestaciones económicas y a las necesidades de plazas residenciales.

En cuanto a los ancianos, es preciso resaltar la mayor cobertura social de las personas dedicadas a atender a otras con minusvalía o enfermas, extendiendo la consideración de periodo de cotización efectiva, a los efectos del cálculo de prestaciones, al primer año de excedencia por cuidado de otros familiares. De otra parte, hemos seguido investigando para comprobar la instalación efectiva del programa de teleasistencia y seguimiento de mayores en la Comunidad de Madrid, especialmente en previsión de la tristemente consolidada soledad estival y de los fallecimientos de ancianos comunicados en sus domicilios; se trataron de agilizar las solicitudes de plazas en residencias, aunque todavía es palpable la escasez de recursos en este punto, y se hicieron esfuerzos por lograr que la atención en los centros residenciales sea la idónea en todos los sentidos, pero sobre todo en el sanitario.

Voy terminando. Por lo que se refiere a la Seguridad Social, que sigue motivando un elevado número de quejas, continúan recibéndose muchas reclamaciones relativas a la afiliación al sistema, errores en los informes sobre vida laboral y cotizaciones acreditadas, así como por la gestión recaudatoria motivada por descuidos en la cotización. En cuanto a las prestaciones, se han cogido y analizado distintos casos relacionados

con los derechos a la prestación de asistencia sanitaria, a las prestaciones en caso de incapacidad temporal, incapacidad permanente y maternidad, a las pensiones de jubilación, a las prestaciones de supervivencia y por desempleo y a las denominadas pensiones no contributivas. En el ámbito de la administración laboral, se resolvieron diversos problemas que están ahí y por tanto ya los conocen ustedes.

En el ámbito de la Administración laboral se han resuelto diversos problemas que figuran en el informe y que ya conocen ustedes. El área de inmigración y de asuntos exteriores despliega una actividad constante, teniendo en cuenta las circunstancias actuales y los desplazamientos continuos de personas procedentes de países menos desarrollados, los problemas derivados del control de fronteras y la acumulación de expedientes y casos singulares por tramitar. Al igual que sucede en otros ámbitos de gestión, el panorama que aparece cuando uno se asoma a la ventana del informe en este punto sobrecoge por la cantidad y variedad de los problemas que acoge, nada menos que trece apartados clave, algunos de ellos de tanta enjundia y trascendencia como para hacer desistir a cualquiera de exponer un breve resumen de su contenido. Modificaciones normativas, régimen de entradas en el territorio nacional y entradas por puestos no habilitados, menores extranjeros no acompañados, centros de internamiento, expulsiones y devoluciones, asilo, racismo y xenofobia son algunos de estos apartados. No me queda más remedio, señorías, que destacar algunos de los asuntos más interesantes, por no alargar, porque nos alargaríamos mucho. Debido a ello, y partiendo del criterio de que, hablando en términos globales, la inmigración para nosotros, para la institución, es un acontecimiento netamente positivo para nuestro bienestar personal y social, preocupan determinados aspectos de carácter general y otros de carácter mucho más limitados, sobre los que hemos venido trabajando. Entre los aspectos de carácter general que me parece conveniente subrayar están los más evidentes. Ante todo, nuestra situación geográfica y nuestra pertenencia a un espacio común europeo desarrollado y de altos niveles de renta que nos convierte, querámoslo o no, en país propicio a las aglomeraciones de entrada hacia un mundo soñado desde latitudes más pobres. Por otro lado, esa circunstancia y el hecho evidente de que no todas las personas que lo desean puedan ser acogidas con las garantías necesarias en España, provocan, debido al dinamismo inherente a las propias corrientes migratorias, unas condiciones cambiantes, poco propicias para sedimentar un marco normativo cuyas variaciones siempre producen desasosiego e inseguridad en los procesos de integración, un marco normativo condicionado además por las normas de ámbito comunitario o supranacional, lo cual añade una complejidad innegable a la tarea de legislar. Por último, y también como consecuencia de los factores señalados, nos encontramos ante una situación fáctica en la que numerosos inmigrantes se encuentran de

manera ilegal en territorio español, sin papeles, en paro o trabajando en la economía sumergida, una situación no deseable que puede generar tensiones en cualquier momento y cuya superación constituye un objetivo primordial. Desde que la presión migratoria fue haciéndose más elevada y con motivo de la aparición de las sucesivas normas en materia de extranjería, hemos mantenido contactos permanentes con las diferentes administraciones a los efectos de perfilar y normalizar los criterios de arraigo. En primer lugar, el arraigo familiar, cuya eficacia ha resultado evidente, y en segundo término, otros motivos de arraigo e integración, como el que se deriva de un contrato laboral o de la prestación continuada del trabajo por cuenta ajena que, debidamente regulado y aplicado, también podría contribuir a la oportuna regularización y suavizar las tensiones que provocan la situación irregular de numerosas personas.

Bajando al terreno de los hechos concretos, consecuencia de las quejas formuladas ante la institución o de las visitas giradas por nosotros a diversos puestos fronterizos y centros de internamiento para comprobar in situ las instalaciones y los procedimientos empleados, cabe destacar ciertos asuntos de entre la multitud de cuestiones que el informe detalla. Así, la especial atención prestada por la institución en los casos frecuentes de menores extranjeros no acompañados, en virtud de la cual se han analizado e investigado los procedimientos de repatriación y documentación de esos menores, desde el criterio básico de la seguridad de los propios menores, así como el trato a los mismos en los centros, tanto en cuanto a una adecuada relación personal propicia a la integración como a la idoneidad de las instalaciones previstas. En el mismo sentido, se han continuado con regularidad las actividades de supervisión ordinaria en los centros de internamiento de extranjeros en todo el territorio nacional. Las visitas correspondientes durante el ejercicio que nos ocupa a los centros situados en Algeciras, Barcelona, Málaga, Murcia y Valencia, han permitido comprobar determinadas deficiencias en las prácticas comunes de acogida y servicios, en la dotación de personal y en las instalaciones, de las cuales se dio el oportuno traslado a las autoridades responsables.

En lo concerniente a expulsiones y devoluciones, se han llevado a cabo investigaciones en relación con las garantías establecidas para normalizar el procedimiento sancionador de expulsión, con la propia tramitación de las expulsiones efectuadas, con el estado y la naturaleza de un edificio conocido como sala de repatriaciones, en el complejo del aeropuerto de Madrid-Barajas, destinada a la custodia de extranjeros en trámite de expulsión, y con el caso producido con motivo de la detención y traslado hasta Algeciras de un grupo de inmigrantes en situación irregular para incoarles expedientes de expulsión.

Por lo que se refiere al funcionamiento de centros y oficinas que se ocupan de la regularización de inmi-

grantes, se han llevado a cabo actuaciones dirigidas a conocer el funcionamiento de las oficinas consulares en lo que afecta a atención a los usuarios y a la garantía de los procedimientos establecidos, fundamentalmente en los procesos de reagrupación familiar, con respecto a los cuales se ha recibido un gran número de quejas. Asimismo, se ha vuelto a investigar el funcionamiento de las oficinas de extranjeros y la tramitación de las regularizaciones y de los procesos ordinarios de extranjería. Señalaré también, dentro de esta área, la importancia de lo actuado respecto a las solicitudes de asilo, tanto por el número de personas afectadas como por la puesta en marcha en 2003 de un nuevo modelo derivado de la trasposición al ordenamiento español de la normativa europea, que establece normas mínimas para la protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas. Durante el ejercicio que cubre el informe se han investigado distintas solicitudes de asilo formuladas por ciudadanos de diversa procedencia, insistiendo sobre todo en el rigor necesario a tener en cuenta en la tramitación correspondiente.

Finalmente, el área que nos ocupa del análisis y de la gestión de quejas en los ámbitos de educación y cultura invirtió buena parte de su trabajo en poner a punto para su presentación y difusión un informe monográfico acerca de la escolarización de los alumnos hijos de inmigrantes, cuyas conclusiones pusieron de manifiesto algo que quedó corroborado por la investigación derivada de algunas quejas recibidas en la propia institución. A saber: la concentración de tales alumnos afecta de manera muy especial y concreta a determinados centros, que son los que acogen a hijos de inmigrantes en porcentajes muy superiores a los de otros centros situados en la misma zona. Ahora bien, todos los expertos coinciden en señalar que, cuando esos porcentajes superan una proporción determinada, es probable que se altere o perturbe el proceso educativo ordinario, de acuerdo con la planificación prevista. Como resultado de la investigación, se formularon las oportunas recomendaciones a las autoridades educativas. Además, se ha llamado la atención de las autoridades competentes para que traten de evitar el deterioro de las instalaciones escolares y se cubran las nuevas necesidades de plazas que vayan surgiendo; se han investigado todos los aspectos sobre el perfeccionamiento de la metodología, convalidación, etcétera.

Por lo que respecta a los estudios universitarios, se han producido quejas por las modificaciones normativas en relación con el acceso a estos estudios y su interpretación por las distintas universidades. Se han investigado las circunstancias referentes, y que tienen un gran número de quejas, a la exclusión de la profesión de psicólogo, salvo en los casos de especialización clínica, de las profesiones sanitarias.

Y ahora voy a llegar al final con algo que no tiene que ver, como dije en los medios de comunicación, con este informe 2003, pero es un asunto que ya nos preocupaba desde el año 2003 y que ahora nos preocupa

con acritud, y nos preocupa extraordinariamente porque incide en la defensa de los menores a tener una educación sin perturbaciones. En este terreno que tanto nos importa, señorías, de la garantía y la defensa del derecho de todos a la educación, nos inquieta en gran medida una circunstancia concreta que está adquiriendo caracteres alarmantes y que puede desvirtuar o hacer estériles en muchos casos los esfuerzos dirigidos a lograr la eficacia de los procesos educativos. Me refiero a los evidentes perjuicios que puede llegar a producir un instrumento de gran repercusión en la sociedad pero que se agranda en relación con quienes dan los primeros pasos en su formación: se trata de los contenidos y la programación del medio televisivo. Sin ánimo de generalizar y, naturalmente, sin que puedan en absoluto verse afectados los derechos a la libertad de expresión y a la libertad de empresa, sería preciso establecer unos principios, formular algunas recomendaciones o poner de relieve ciertos riesgos evidentes que la televisión actual puede producir, principalmente en el deterioro de los resultados educativos. A nadie con sentido común, en una sociedad moderna y progresista, puede resultarle indiferente algo que se produce de manera cotidiana en muchos de nuestros hogares: a los niños y a las niñas, a los adolescentes, cuando vuelven a casa del colegio cada tarde cargados con una pesada mochila y unos deberes pendientes, les espera en la sala de estar o en el cuarto de cada uno la programación televisiva ritual, una programación poco propicia a la sedimentación de los valores o de la información que hayan podido recibir en las aulas, programación que se impone en las horas libres y a la que les resulta muy difícil sustraerse, porque se les adoba con un lenguaje fácil y pobre, al borde del grito, con situaciones en las que sobrenada la violencia y la zafiedad, con la miel de unos cuerpos atractivos y tentadores que todo lo experimentan sin dificultad, en un clima de falso compañerismo y de indolencia, de pasotismo, de *dolce far niente*. Las horas pasan veloces, los padres no pueden intervenir porque, o no están en casa o han arrojado la toalla. Y al día siguiente, vuelta a empezar. La conciencia del tiempo, que debería dedicarse a dar contenido y a afianzar el derecho a la educación, se esfuma como el agua entre las manos. Nuestros educandos crecen y la sociedad se encuentra así con unos individuos a los que les resulta difícil convivir y que hacen difícil la convivencia, atiborrados de imágenes zafias, de cotilleos inútiles o abyectos, alejados de una realidad que por ley natural están obligados a tomar en sus manos, sin recursos aprendidos para transformarla. Se trata de un estado de cosas ante el que no podemos dar la llamada por respuesta. La institución del Defensor del Pueblo, encargada por la Constitución de la tutela de los derechos básicos de los ciudadanos, tiene que hacer sonar la sirena de alarma para que ese panorama cambie de algún modo. Somos conscientes de que ya se están algunos pasos, en esta dirección; hemos participado incluso en la promoción de ciertas sugerencias con este mismo

propósito. Se ofrecen diversas alternativas en derecho comparado, pero quizá sea este el momento propicio para señalar la conveniencia de establecer un debate abierto y solvente, con participación de todos los grupos sociales afectados, que nos permita disponer de unos materiales básicos de referencia sobre los que fundamentar las recomendaciones oportunas a las distintas administraciones públicas. Considerando que forma parte vital de nuestra encomienda constitucional la vigilancia de los derechos básicos de todos, pero muy en especial de los menores, a esta tarea pensamos dedicar en el futuro inmediato, contando con la colaboración y los recursos que puedan allegarse, la firme decisión de aportar nuestro esfuerzo, sin regateos, al objeto de incentivar y estimular el perfeccionamiento de una verdadera democracia por la vía imprescindible de una educación configurada por los auténticos valores de una convivencia justa, libre y solidaria, a la que debieran cooperar unos recursos tan potentes como los de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Unos medios que, en el contexto de un servicio público, porque la televisión es un servicio público, tanto la pública como la privada (yo era ministro de Justicia en el Gobierno que hizo las concesiones a las televisiones privadas, concesiones que se dieron porque eran un servicio público que debía ser gestionado por las empresas), unos medios que tendrían que servir, por el contrario, para dotar a nuestra juventud de una preparación con un altísimo nivel de calidad. Pedimos el ocio, además de educación, ocio, pero un ocio que sea digerible y que no atente a principios fundamentales de la educación.

Acabo con ello esta presentación, señorías, haciendo mención de que en el informe se incluye, por último, como habrán podido comprobar, la relación por orden cronológico de solicitudes de interposición de recursos de inconstitucionalidad contra las normas que se especifican y transcribiendo los fundamentos de la resolución tomada en cada caso. Espero que este apretado — ¡y tan apretado, presidente! — y necesariamente resumido balance, contribuya a esclarecer y estimular el desarrollo del debate y que éste sirva para perfeccionar la labor que venimos realizando en la defensa de los derechos constitucionales.

Muchas gracias por su atención.

El señor **PRESIDENTE**: Señor Múgica, le agradecemos su comparecencia y también, a pesar de que parezca lo contrario, la brevedad en la exposición del informe.

Vamos a pasar a las intervenciones de los grupos por el orden que habíamos acordado anteriormente. Los turnos son de diez minutos y les rogaría que nos ciñéramos al tiempo, a mí no me gusta la dilatación del tiempo y creo que con diez minutos es suficiente. Si acaso, puede haber otro turno de preguntas, así que vamos a ser todos razonables y ajustarnos al tiempo. Siguiendo el orden que hemos acordado, tiene la palabra por el

Grupo Parlamentario Popular el señor don Gabino Puche.

El señor **PUCHE RODRÍGUEZ-ACOSTA**: Señor presidente, señorías, en la mañana de hoy quiero que mis primeras palabras sean, como no puede ser de otra forma, para agradecer su presencia, señor Múgica, para darle una cordial bienvenida a esta su Casa, y también a los adjuntos que le acompañan, a la señora Cava y al señor Aguilar, y hacerlo extensivo también, cómo no, a todo el equipo.

Sin embargo, no quisiera yo que estas mis primeras palabras de introducción se quedaran en la bienvenida y en la felicitación, sino que quiero que sean palabras, como digo, de felicitación expresa, porque creo que se nos ha presentado hace ya unas semanas un informe importante, un documento muy importante, y además quiero que esas palabras de felicitación se extiendan a la forma en la que esta mañana se ha expresado el Defensor del Pueblo y a la forma en la que nos ha expuesto el documento.

Quiero expresar manifiestamente por parte de mi grupo que es un documento que toca todos los aspectos que preocupan hoy a la sociedad española y que la preocuparon en su momento, en el año 2003, y sin duda alguna son aspectos que interesan a la opinión pública. Quiero resaltar desde el Grupo Popular que es un informe ponderado, equilibrado y hecho desde la seriedad, desde la rigurosidad y el equilibrio. Por tanto, señor defensor del pueblo, reciba la felicitación del Grupo Popular y hágala extensiva, por favor, a todo su equipo técnico, así como a su adjunto.

Dicho esto, señor presidente, que creo que es de justicia, voy a tratar de ceñirme al tiempo que usted me da, pero acogéndome a la flexibilidad, a esa generosidad que sin duda alguna usted va a tener con nosotros, dada la extensión de este informe, ya le adelanto que no voy a abusar de esa generosidad ni tampoco de la paciencia de los señores comisionados en esta larga Comisión. Y entro sin más dilación en el análisis del informe que se nos ha presentado, en el meollo de la cuestión, con la misma sistemática que el señor Defensor del Pueblo ha expuesto, empezando por los datos de carácter global que nos cuantifican el esfuerzo realizado por la institución del Defensor del Pueblo, es decir, las series estadísticas que claramente nos enfrentan a la frialdad de los números, pero que sin duda alguna, también es cierto, nos proporcionan una primera aproximación a la importante actividad llevada a cabo por el Defensor.

Estos datos nos reflejan, señor presidente, que en el año 2003 se rebajan las actuaciones, se rebajan las quejas con respecto al año anterior, es decir, hay menos quejas, por supuesto, haciendo la salvedad que señalaba el Defensor del Pueblo de no considerar las quejas relacionadas con el conflicto de Irak dado que no es competencia de la defensoría del Pueblo el intervenir en la Administración exterior ni, por supuesto, en las Fuerzas Armadas ni en propugnar consultas populares.

Digo que, haciendo abstracción de eso, que obvia todo comentario, las quejas efectivamente bajan, las quejas individuales y, por el contrario, suben las quejas de oficio. Y esto me lleva a una primera reflexión, y es que el año pasado, cuando la Comisión se encontraba en este mismo trámite, alguna portavoz de algún grupo, dado que se había producido un incremento de las quejas individuales y una disminución de las quejas de oficio, demandaba al Defensor del Pueblo una reflexión en el sentido de si eso no suponía un mayor conocimiento pero a la vez un deterioro de la gestión de los servicios públicos, un deterioro de la gestión de la Administración e incluso un deterioro del incipiente —me parece que así se le llamaba— bienestar social español. Hoy, dado que las quejas individuales bajan y suben,afortunadamente, las de oficio, creo que podríamos inferir un análisis distinto. Es decir, ¿es menos conocida la institución? Yo creo que no, y además el señor Defensor del Pueblo ha dado unos datos al principio con respecto a unas encuestas, y por tanto creo que la institución del Defensor del Pueblo es cada vez más conocida y está cada vez más arraigada. Por el contrario, al haber menos quejas, se puede inferir que no hay por tanto deterioro en la gestión de los servicios públicos ni en la gestión de la Administración ni, por supuesto, en la gestión de nuestro Estado de bienestar. En ese sentido creo sinceramente, señor presidente, que se trata, a mi modesto entender, de que las quejas van subiendo y bajando en función de las circunstancias políticas, de las circunstancias generales de un país y que, por tanto, estamos dentro de la normalidad. Este es el juicio que a mí me cabe, pero me gustaría oír en la mañana de hoy una reflexión específica de ese punto concretamente al Defensor del Pueblo.

Me gustaría, por otra parte, igual que sucediera en informes precedentes, comprobar que la inmensa mayoría de esas quejas proceden del territorio nacional, como ya se ha expresado por parte del Defensor del Pueblo. Y repiten comunidades, como Madrid, Cataluña, Valencia y Andalucía, sin duda alguna, señor Múgica, porque también son comunidades de mayor peso de población. Es decir, es muy significativo que precisamente las cuatro con más peso específico en España sean las que presentan mayor índice de quejas. Y quiero llamar la atención de que siguen a la cabeza, en cuanto a las quejas procedentes del extranjero, como también se ha recalcado, las de países iberoamericanos; creo que, a mi modesto entender, sin duda alguna por las circunstancias económicas y políticas que atraviesan precisamente esos países. En cuanto al continente europeo, al que también se ha referido el señor Defensor del Pueblo, creo que las quejas están relacionadas fundamentalmente con la adquisición de vivienda y con los trámites para el establecimiento de residentes, fundamentalmente españoles en el extranjero.

Sobre el estado de tramitación de las quejas, quiero resaltar que más del 50 por ciento de las quejas registradas no se admitieron a trámite y creo sinceramente

que con la explicación que nos ha dado el Defensor del Pueblo queda totalmente explicado el acontecimiento; es decir, no ha habido incidencias de irregularidad administrativa, no se han observado actuaciones inadecuadas de los poderes públicos y no se han producido sentencias firmes, lo cual quiere decir que está claramente justificado el que el cincuenta y tantos por ciento no se hayan admitido a trámite.

El informe de actividad de la institución culmina con una serie de resoluciones dirigidas a las administraciones. Yo quiero resaltar que durante 2003 se formularon 154 recomendaciones, 228 sugerencias, 103 recordatorios y una advertencia. Según se desprende de ese informe, se demuestra que en torno al 23 por ciento de las administraciones estudian las recomendaciones del Defensor del Pueblo, es decir, el setenta y tanto por ciento de las administraciones estudian las recomendaciones y se rechazan o se contestan negativamente, en el uso también del derecho de la Administración; el 23 por ciento, lo cual sin duda alguna estimo que es un alto cumplimiento de las recomendaciones por parte de las distintas administraciones. En este sentido, también me gustaría conocer la opinión personal del defensor, si le merece la misma opinión, es decir, que las recomendaciones son admitidas en un setenta y tantos por ciento por la Administración, lo cual indica la categoría de esas sugerencias, de esas recomendaciones que se hacen por parte de la defensoría.

Sobre las administraciones que han incumplido la obligación de colaborar con el Defensor del Pueblo, a mí me congratula muchísimo este año y me satisface observar que no figure la Administración Central. Ha habido años, en concreto los dos últimos años, en los que el Ministerio de Fomento aparecía y era objeto de sucesivas críticas por parte de algunos portavoces, producto, como ya se explicaba en su momento, de las tramitaciones de expedientes de expropiación. Acabado eso, a mí me congratula que este año no figure la Administración Central como administración entorpecedora, y sí lo hagan, desgraciadamente, autonómicas y locales, en las cuales está reflejado prácticamente todo el arco político. A nosotros, desde luego, y lo digo taxativamente, no nos agrada que se pueda entorpecer la labor del Defensor del Pueblo, como tampoco nos agrada que no se conteste en el capítulo a que él hacía referencia. En cualquier caso, yo quiero decir que el Defensor del Pueblo es una institución cada vez con más prestigio y que cada día que pasa, señor Múgica, se prestigia más, y es fácil constatar que goza del respeto de la totalidad de las administraciones, de la central, de las administraciones autonómicas y de la Administración local.

Y entro rápidamente, para cumplir con ese mandato que nos ha dado el presidente, en la segunda parte del informe, es decir, en las distintas administraciones, en los distintos aspectos de la Administración que nos ocupan. En ese sentido, y siguiendo el mismo criterio y el mismo orden que usted hacía en lo referente a fun-

ción y empleo público, entro de lleno en el apartado sustancial de ese informe que afecta, como digo, al campo del empleo público. Yo quiero llamar la atención de la Comisión en el día de hoy porque, en el informe monográfico que se presentó en el año 2003 ante las Cortes sobre funcionarios interinos y personal eventual del sector público, se abordaba claramente el problema inherente a la existencia de grupos muy numerosos de empleados públicos que desempeñan sus funciones al servicio de las distintas administraciones públicas. Ese informe, señorías, permitía constatar que, en algunas pruebas de acceso a la función pública, los servicios prestados a la Administración convocante habían tenido un excesivo peso específico y su inclusión era fundamental a la hora de evaluar simplemente con atribuir puntos, sin tener en cuenta otros objetivos. Yo creo que la experiencia adquirida o los conocimientos acumulados en el desempeño del puesto puede ser importante, pero no debe ser fundamental, y por eso quiero llamar la atención sobre ese informe monográfico, porque se sacaron conclusiones de todo tipo que han permitido, y quiero resaltar también, a las distintas administraciones las oportunas recomendaciones, que han permitido, como digo, pasos muy positivos para solucionar el problema de referencia al que usted ha hecho mención hace un minuto.

En cuanto al área de prisiones, en el informe de esta mañana se nos pone de manifiesto que la población reclusa ha aumentando en un porcentaje importante, el ocho y pico por ciento, incremento que yo creo que afecta (no es que lo crea, es que lo afirma el informe) tanto a penados como a presos preventivos. Pero al mismo tiempo se nos señala en ese informe la promulgación, y usted se ha referido a ello, señor Múgica, de importantes leyes con una incidencia fundamental en ese ámbito. En concreto, la Ley orgánica que entró en vigor en el segundo semestre de 2003, sobre el cumplimiento íntegro y efectivo de las penas, la de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana y la de violencia doméstica e integración social de extranjeros, juntamente con la de Enjuiciamiento Criminal, en materia de prisión provisional. Es evidente, por tanto, señor presidente y señorías, el efecto que ha tenido el endurecimiento del acceso al tercer grado del tratamiento penitenciario y de la libertad condicional, la ampliación de los límites máximos del cumplimiento de penas y en general el número del elenco de delitos y de faltas y la mayor eficacia judicial, así como los juicios rápidos, que tienen y tendrán en el futuro una incidencia en el número de internos en los centros penitenciarios. Con ese incremento de presos que se ha generado, a consecuencia, sin duda alguna, del endurecimiento de las leyes, que demandaba por una parte la sociedad española y que se han puesto en marcha, parece claro que a la Administración penitenciaria a partir de ahora (y en eso tendremos que poner especial incidencia los parlamentarios) se le debe de exigir un importante esfuerzo en la adecuación de medios perso-

nales y materiales suficientes con el número de internos actual y los que pueda haber en el futuro. En ese sentido, tengo que decir que nos parecen lamentables las noticias aparecidas estos últimos días, que informan de determinadas dificultades por parte de algunas corporaciones locales y entes autonómicos para evitar la construcción de determinados centros penitenciarios en esos ámbitos territoriales.

Respecto a cuestiones relativas a sanidad y salud en las prisiones, me parece muy positivo, señor Múgica, que la institución haya continuado el seguimiento del programa de intercambio de jeringuillas en prisión, convencidos como estamos de la utilidad de este instrumento para la prevención de enfermedades asociadas al consumo de drogas por vía parenteral. Me alegra, señor Múgica, ver en el informe que la valoración cualitativa es muy positiva, y yo me felicito por ello, ya que los posibles usuarios de drogas por vía inyectada pueden disponer de jeringuillas estériles y por tanto evitar el compartirlas, lo que disminuye la posibilidad de infectarse con el virus del VIH, de la hepatitis u otros. Me alegra asimismo comprobar que en el informe se recoge que la Administración penitenciaria realiza un importante esfuerzo de lucha contra la droga, en cumplimiento del Real Decreto por el que se aprueba la Estrategia Nacional sobre Drogas y se establecen los objetivos para el año 2002-2008. Y lamento, cómo no, una vez más que las situaciones de las mujeres en prisión siga siendo peor que la de los hombres, aunque bien es cierto que hay que descartar las ingresadas en prisiones tipo, como ustedes saben, es decir, aquellas que se hacen a partir de 1991. En este tema reconozco la importancia de las visitas realizadas por parte de la defensoría y me gustaría oír del defensor esta mañana qué posibilidades tiene de actuar en este campo, me refiero al campo de mejorar la situación de las mujeres con respecto a la de los hombres.

En el área de ciudadanía y de seguridad pública... Le rogaría al presidente que me vaya avisando del tiempo, para no extenderme demasiado.

El señor **PRESIDENTE**: Le aviso, y se acaba de exceder cinco minutos ya del tiempo marcado.

El señor **PUCHE RODRÍGUEZ-ACOSTA**: Bien, pues entonces obvio algunas cuestiones, pero no quisiera dejar de resaltar, por ejemplo, las que se refieren a la justicia, a la Administración de justicia, dado que lamentablemente una vez más hay que hablar de dilaciones y retrasos en los procedimientos judiciales, y merece ser destacada la situación de los retrasos, como decía el defensor, en cuanto al Tribunal Supremo, que es especialmente tradicional en la Sala de lo Contencioso-administrativo. Pero lo que más debe de preocuparnos, señorías, es el comentario que ha hecho el Defensor cuando nos ha puesto de manifiesto que, lejos de ir avanzando en la reducción de los tiempos de espera de los recursos existentes ante el Tribunal Supremo, se

está produciendo, a pesar de las medidas importantes que se adoptan, una demora. Se adoptan medidas, pero seguimos con demora, mayor incluso. De ahí que el planteamiento del Defensor de estudiar cuál es la naturaleza del Tribunal Supremo, mejor dicho, cuál debería ser la naturaleza de ese tribunal como máximo órgano del sistema judicial del Estado deba de ser tenido en cuenta por parte de mi grupo. Nos gustaría que en la mañana de hoy nos pudiese hacer algunas reflexiones al respecto, pues nosotros tenemos muy claro que la justicia no puede ni debe considerarse como tal si no se otorga a tiempo, y no debe de olvidar que la consagración de un derecho supone una auténtica obligación para los poderes públicos.

En inmigración y asuntos exteriores, señorías, seguimos con el mismo problema. El capítulo relativo a la inmigración y extranjería sigue siendo uno de los capítulos a los que se le presta una gran importancia y por el que tenemos gran preocupación. Y paso rápidamente a otro apartado.

La sanidad. En cuanto a la Administración sanitaria, señor Múgica, es importante tener presente que durante el año 2003 se han publicado tres textos legales que han tenido una incidencia trascendental y muy favorable en el ámbito al que me refiero, concretamente la de cohesión social y calidad del Sistema de Salud, el sistema de ordenación de las profesiones sanitarias y el estatuto marco, que han permitido de alguna forma que todas las administraciones se pongan en marcha a la hora de intentar acabar con las listas de espera, esa grave preocupación que tienen todos los españoles.

Tendría que hablar de medio ambiente, ordenación territorial, situación económica y educación infantil, para terminar con el mismo tema que a usted y a todos nos preocupa. Por lo que se refiere a la Administración educativa, concretamente a la educación infantil, se refleja en el informe, que existen algunos desajustes en la oferta de plazas destinadas a alumnos de tres años. Yo creo que si bien es cierto que la demanda de plazas, al ser una enseñanza voluntaria, no se ajusta a la realidad ni tiene la compensación junto con la obligatoria, sí hay que seguir avanzando en este tema, y así lo asumo como parlamentario.

Por último, una reflexión como la que usted hacía, señor Defensor del Pueblo. La preocupación con acritud —he apuntado exactamente su palabra— creo que tenemos que tenerla todos los que nos consideramos defensores de la libertad, defensores de los derechos humanos y defensores de la Constitución de nuestro país. El deber de garantizar el derecho a la educación conjuntamente con el derecho a la libertad de información y a la libertad de expresión va de suyo en un Estado democrático y de Derecho como es el español. Por tanto, comparto esa reflexión de preocupación, que no se complemente el sistema educativo que tenemos en las aulas con ese derecho a la información, con ese mal sistema de complementación educativa que tenemos cuando llegamos a casa, como usted decía, cuando esos

niños llegan a casa y pueden sentirse de alguna forma indefensos frente a algunas informaciones o frente a algunos programas televisivos.

Señor Defensor del Pueblo, termino como empecé, agradeciéndole como siempre su presencia en esta su Casa, dándole felicitaciones sinceras por esa objetividad y rigurosidad en el informe que se nos ha presentado y compartiendo claramente esta acritud, para que, en definitiva, siga usted estimulando a todas las administraciones en la defensa de esas libertades y esos derechos humanos por la que todos conjuntamente luchamos.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario Catalán, el señor Grau.

El señor **GRAU I BULDÚ**: Ante todo, me quiero sumar, igual que el interviniente anterior, al agradecimiento al señor Múgica, Defensor del Pueblo, por su informe sobre el año 2003, que por razones electorales se ha demorado hasta el mes de septiembre. Me consta que estaba en esta Cámara desde junio, pero por razones de calendario y agenda no se ha podido presentar antes, siguiendo las buenas prácticas que hemos llegado a tener.

Corresponde este informe de 2003 a una etapa anterior, pero lógicamente tiene la continuidad de una gestión y además acumula ya una buena experiencia que se consiguió en la pasada legislatura, en la cual se estructuró de una forma muy coherente. Se ha ido mejorando, y en la primera presentación que de él nos hizo el Defensor ya nos habló de la mejora que pretendía llevar a cabo en los temas informáticos y realmente este año ya se ven unos resultados muy positivos en el tratamiento de las estadísticas y en la presentación del informe.

Me hubiera gustado, señor Defensor del Pueblo, y solamente lo digo como apostilla, que sumara a este informe anual una cita con mayor profundidad, o al menos como balance de la acción del Defensor del Pueblo, de los dos informes que los adjuntos hicieron el año pasado. Nuestro grupo quiere dejar constancia de ello en esta Comisión, porque sería una buena práctica que ya propusimos en nuestros comentarios del año pasado. Esperamos que se continúe en este espíritu para el futuro porque redundaría en la mejora de determinados temas, algunos de los cuales ya citaré más adelante aunque anticipo el tema del *Prestige*, que ya ha generado en estas Cámaras una acción importante y que realmente ha tenido un buen tratamiento en el informe.

Vuelvo a insistir en el tema de las estadísticas. Me gustaría, ahora que el tema está abierto y que informáticamente es tratable, que se trataran los expedientes específicos que se generan, porque si bien el anterior interviniente hablaba de las quejas colectivas (una queja colectiva es una sola queja cuando es de 500 personas, de mil o de 25), realmente lo que importa de las

quejas son los expedientes tratados. Es una cosa en la que nuestro grupo no se cansa de insistir y le insisto otra vez si puede ser posible establecer ya para el futuro una estadística de asuntos o temas que se tratan específicamente, porque una queja colectiva de 325 personas, aunque generen 325 respuestas, 325 respuestas separadas, en definitiva creemos que son la misma, y así se lo indicábamos.

Dentro de esta modernización informática, quiero resaltar el hecho de que cada una de las 36.095 quejas electrónicas generadas por el tema de Irak hayan tenido, según me consta y ha informado usted directamente, una respuesta personalizada, lo cual dice mucho más a favor de esta modernización informática del centro y genera en el ciudadano confianza en la institución; el hecho de que un señor que solamente ha apretado una tecla, que realmente tenía una inquietud y que se ha encontrado delante de la web y ha sido atendido quiere decir que su queja no ha caído en saco roto. Tomo constancia de esta web que se ha abierto como foro de debate, que significa una introspección importante dentro del tema informático, porque en definitiva sí que abre un diálogo directo, fresco y ágil para los determinados temas que se generan en la sociedad, y realmente da la medida de la validez o la eficacia de la institución.

También es de felicitar que desde hace dos años, y esta es una estadística importante, las quejas de oficio estén subiendo. Esto también quiere decir que la institución genera y conoce los problemas y que, como recibe mayor información, actúa, en consecuencia, más profundamente en el estudio o al menos en la profundización o en la solución de determinados problemas específicos. Por esta razón todas estas estadísticas permiten a las personas que tenemos que leer rápidamente este informe que tan pormenorizadamente nos envía y que luego tan pormenorizadamente nos explica aquí, y que en diez minutos tenemos que comentar, conocer estos valores de audiencia a la población, y es algo que a los comisionados y a los representantes electos del pueblo sí nos resulta caro y animoso percibir.

Quisiera ya dentro del tema perfilar algunos temas. La Administración de la justicia ocupa, como cada año, una parte importante del informe, y me quería centrar en la Ley 23/2003, sobre arrendamientos, la cual genera una serie de expectativas generales, cuando realmente sí ha sido posible que ustedes detectaran que, dada la agilidad que necesitan determinados desahucios o informes que tienen que llegar a los beneficiarios, no llegan en su momento en la Administración de justicia. Usted denuncia el hecho de que falta dotar de tecnología informática a la Administración de justicia y aplicar nuevas técnicas de gestión. Yo también quisiera agregar aquí al menos un comentario, porque también hay una acumulación de casos en otros muchos temas, como es la necesidad de dotar de jueces, que yo no he oído, ni acabo de leer en su informe. Me gustaría oír su opinión sobre la necesidad de dotar a la Administración judicial de jueces, porque todos somos conscientes de que no se

nombran, de que faltan jueces en la Administración y esto es importante.

Usted ya cita en su informe las disfunciones en el transporte sanitario de Madrid o en la actuación entre los bomberos y la Administración de sanidad. Me consta que también hemos recibido insistentemente todos los portavoces y todos los grupos políticos información sobre ello. Los sindicatos han manifestado en sus muchas visitas, al menos me consta que a su institución y a nosotros los portavoces, esta problemática existente en Madrid. Usted anuncia ya, en atención a este tema, la apertura de una investigación de oficio, que creemos necesaria, porque hay casos flagrantes, en los cuales se anuncian disfunciones o posibles daños irreparables a determinados accidentados por falta de coordinación. Me gustaría saber cuándo tiene previsto el señor Defensor del Pueblo establecer esta investigación de oficio para solucionar este problema.

Después hay un tema que, como ya he anunciado, es importante para nuestro grupo y que, en definitiva, ha marcado una acción legislativa importante para toda esta Cámara. Dentro de pocos días se aplica ya un acuerdo parlamentario para abrir una subcomisión dentro de la Comisión de Agricultura y Pesca, en la cual intentaremos profundizar. Usted denuncia muy bien una falta de rigor a la hora de establecer un criterio por parte de la Administración, cuatro mil folios no han servido para aclarar, y supongo que le han supuesto un grave problema de síntesis, al menos de concreción, que ha plasmado muy bien en su informe. Me felicito por ello porque será un elemento importante para esta subcomisión a la hora de evaluar muchos puntos en las conclusiones que tengamos que elevar en su momento. En definitiva, olvida la Administración hacer mención al procedimiento judicial de Corcubión sobre el tema, la aplicación del Convenio de Marpol, una descoordinación en el mando y, realmente, sí que, en definitiva, entenderíamos que depende de lo que digamos la Comisión. Agradeceríamos que usted siguiera nuestros trabajos parlamentarios por si genera soluciones futuras o al menos una investigación de oficio del Defensor del Pueblo a partir de estas conclusiones. No lo anuncio ni se lo pido, pero realmente sí le ruego es que al menos siga las conclusiones de la subcomisión, para que de alguna forma seamos capaces de defender unos resultados. Perdón, me corrigen. En mi intervención estaba hablando de una subcomisión de estudio del *Prestige*, en coherencia con el informe que usted ha realizado, y realmente le pido el seguimiento de los acuerdos de esta subcomisión.

Me gustaría al menos escuchar sus comentarios, que no he oído aunque sí constan en el informe o al menos en la publicación que usted nos ha enviado, sobre las conexiones con los Defensores del Pueblo autonómicos, que sé que existen; por ejemplo, me consta que existe por parte del Síndic de Greuges el tema del proyecto NIX de asistencia jurídica gratuita, además del

convenio internacional, que creo está siguiendo. Me gustaría oír unos comentarios por su parte.

Finalmente también el informe sobre televisión. No se trata de un informe sobre menores, es un tema vivo que el próximo mes de febrero realmente generará una nueva ley de lo audiovisual. Posiblemente también es un tema que habrá que seguir, en cuanto que usted ha mencionado la protección de los menores que ven la televisión y al menos dentro de nuestro grupo se detecta la necesidad de abrir un consejo superior de audiovisuales que genere las buenas prácticas y de alguna forma sea un interlocutor válido con su institución, para que la televisión sea lo que queremos todos, un servicio público y, en definitiva, una cobertura social importante.

Termino volviendo a insistir sobre el foro. Es un tema muy apropiado, muy actual y realmente creo que mejorable. Es un buen primer paso para que no solamente hablemos de los problemas en el informe anual del Defensor del Pueblo, sino de una forma directa, inmediata, con especialistas, y de una forma abierta; en definitiva, que esta casa abierta que usted está ofreciendo a todos los ciudadanos sea también una casa abierta electrónicamente, a la cual puedan todos acceder. Reitero mi agradecimiento por su informe, que hago extensivo a sus colaboradores, y mis felicitaciones por la continuidad y el éxito de su gestión.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Grau, por ceñirse al tiempo reglamentario, que me parece una norma de respeto a los demás grupos y para el buen funcionamiento de la Comisión.

Tiene la palabra, por el Grupo Entessa Catalana de Progrés, don Josep María Batlle.

El señor **BATLLE FARRÁN**: Señor Defensor del Pueblo y adjuntos, bienvenidos, buenos días y muchas gracias por ese trabajo acurado, serio, detallado, que valoramos desde nuestro grupo de forma muy positiva, tanto el documento base que ha servido a la intervención y a la exposición posterior del señor Defensor, como la propia exposición en sí. No voy a abundar en los halagos y en los adjetivos, porque diez minutos dan para lo que dan y tenemos que aprovecharlos.

Es cierto que han bajado algo más de 3.800 las quejas recibidas, lo cual en principio tendría que alegrarnos, básicamente porque las 152 recomendaciones, 154 sugerencias y 81 recordatorios que se hacían en el informe del año 2002 deberían de haber incidido de forma positiva en esta bajada, lo cual, como digo, debería alegrarnos, porque todo este trabajo significa que no habría caído en saco roto. De algo habrán servido estas recomendaciones, de algo habrán servido las sugerencias, lógicamente las aceptadas, para que la Administración General del Estado, y la autonómica y la municipal, haciendo caso a estas recomendaciones, haya mejorado en su gestión que, en definitiva, es de lo que

se trata y para lo cual sirven las recomendaciones y las sugerencias.

Esta institución ha ganado prestigio y sigue ganando prestigio, y esto también debería alegrarnos, porque tiene para nosotros importancia especial el hecho significativo de que 36.000 quejas de ciudadanos del pueblo español aunque no se admitían a trámite, hicieran referencia a un asunto que les repugnaba, a un asunto que les preocupaba, a un asunto, en definitiva, que les indignaba. Me estoy refiriendo a la guerra de Irak y a la intervención militar y a la participación española en esta guerra. Estas denuncias, como he dicho anteriormente, si bien no fueron admitidas a trámite, no deben ocultar la confianza de ese ciudadano que entiende y ve en el Defensor del Pueblo a su institución, a aquella institución que se preocupará por el tema. Cuestiones de legalidad no han hecho posible que se admitieran esas 36.000 quejas, con todo y eso, debemos ser conscientes de la confianza general y de la confianza ganada.

El hecho de que se hayan rebajado en 3.800 las quejas no debe hacernos en ningún caso olvidar que detrás de las más de 17.300 recibidas, sean individuales o colectivas, que siguen siendo muchas, se detecta una cierta cronicidad, por ser repetitivas algunas de ellas. Por tanto, no estaríamos en lo cierto, no estaríamos en lo correcto si no nos preguntáramos si existe un cierto deterioro en el funcionamiento de los servicios públicos, de la gestión de las administraciones públicas o del modelo de Estado del bienestar, de este modelo de Estado del bienestar, que supongo que con muy buena voluntad y con pocos recursos, o con no todos los recursos que serían necesarios, estamos intentando impulsar.

Me gustaría destacar algunos de los temas analizados en el informe, que, por cierto, muestran una buena foto fija de los problemas que ocupan y preocupan a los ciudadanos y, por tanto, nuestro grupo comparte. Nos encontramos un año más con una crítica generalizada, se detecta de las quejas recibidas, a las administraciones y a la acción de un Gobierno que lógicamente debería abordar con más decisión algo tan básico como la mejora de la Administración pública. El mal funcionamiento de las administraciones y, como consecuencia de ello del Estado, se deja ver en todas las áreas objeto de ese informe.

Hablemos de justicia. El propio informe señala la lentitud de la misma ya como una cosa endémica, que reclama o debiera de tener una actuación vigorosa y eficaz. Los datos ofrecidos sobre asuntos pendientes en el Tribunal Supremo son una buena muestra de ello, especialmente en lo que hace referencia a la Sala de lo Civil y a la Sala de lo Contencioso-Administrativo; aquí nos parece que es especialmente grave. Todos los datos que se ofrecen en relación con la Administración de justicia son realmente desalentadores y nos reafirman en esa denuncia persistente, que deberíamos de hacer quizá con más contundencia, de la falta de medios

humanos y económicos que hagan efectivo de una vez por todas el derecho a la tutela judicial.

La política penitenciaria queda también patente en su informe, y no sólo en su informe, sino por cómo ha incidido sobre ella durante su exposición de esta mañana. Denuncia usted una serie de hechos, en especial el del encarcelamiento de mujeres y las condiciones, y creo que pone usted el dedo en la llaga, señor Defensor, porque en definitiva está planteando el derecho de los internos a un tratamiento adecuado, no sólo a ser custodiados, no sólo a los temas de seguridad, en los que incide también de una forma básica este informe: en la privatización de libertad. Lógicamente para nosotros, no sólo la seguridad en las cárceles debe ser un objetivo, que también, debe serlo la preocupación constante de la Administración penitenciaria por un tratamiento más personalizado, más profesionalizado, ya que sin estas condiciones el centro no cumple su función rehabilitadora, o es mucho más difícil cumplir esta función rehabilitadora. Se echa en falta una Administración penitenciaria seria, denunciada también en reiteradas ocasiones, que pasa, lógicamente, por el incremento de personal especializado y profesionalizado y también por la potenciación de programas y la creación de módulos terapéuticos: programas de estancia, programas de reinserción y la creación de módulos terapéuticos.

Violencia de género. Somos todos conscientes, y por tanto mi grupo se alegra muchísimo, de la extrema y la extraordinaria necesidad de la aprobación de una ley integral en contra de la violencia doméstica, o la violencia de género si prefieren llamarlo así. ¿Por qué? Porque las medidas adoptadas hasta ahora se han reflejado claramente como insuficientes o no tendentes a la corrección total de este problema.

Otro bloque del informe: inmigración y extranjería, retrasos, dificultades. El informe incide sobre todo en aspectos relacionados con la falta de medios de la Administración general, de la Administración encargada de tramitar los permisos. No es esta una cuestión coyuntural, se empieza a convertir, señorías, en una demanda estabilizada, que, por tanto, hay que afrontar desde una reforma estructural, reorganizando y adecuando las estructuras y los medios.

Vamos a hablar de educación y de sanidad. Educación. Sólo el 15 por ciento, o algo menos del 15 por ciento de los niños entre 0 y 3 años está escolarizado. El informe hace una especial referencia a la incorporación al sistema educativo. Este es un tema de profunda preocupación, no sólo, que también, porque hay organismos que recomiendan y avalan que cuanto antes se entra en la disciplina colegial, en la disciplina educativa, mucho mejor para el alumno, sino también por la dificultad añadida que representa para la incorporación de la mujer, básicamente, en algunos casos también del marido o del hombre, al mercado de trabajo. Lógicamente, el informe incide sobre el incremento de quejas en relación a las ayudas y a las becas de estudio. ¿Por

qué? Porque se venía detectando también en el informe del año 2002 el endurecimiento de las condiciones para conseguir facilidades en esas becas y en esas ayudas de estudio. Por tanto, señorías, mejoremos en este campo y seguro que las quejas del próximo ejercicio bajarán.

En el derecho fundamental de la salud, donde parece evidente y clarísima la posición y la incidencia y la cierta ya cronicidad del informe en lo que hace referencia a los problemas de salud mental, a los problemas de Alzheimer, cabe preguntarse o reflexionar sobre una cuestión. ¿Este país está preparado, este sistema sanitario, el sistema sanitario español y el sistema asistencial español, están preparados para afrontar el reto de la cronicidad y de la vejez? ¿O no? ¿Hay que incidir o no hay que incidir en mayores políticas de apoyo? No olvidemos que casi el 16 por ciento de la población es anciana y casi un 40 por ciento, o algo más de un 40 por ciento de la población hospitalaria es también anciana. Por lo tanto, estamos en un país que está envejeciendo y estamos en un país que necesita muchísima más atención para ese problema de cronicidad y para ese problema de envejecimiento, máxime si tenemos en cuenta que la mayoría de las cargas que se deben soportar recaen sobre la familia y, por ende, las debe soportar la mujer, como parte esencial y como parte importantísima de esa familia.

Veo que el señor presidente me está reclamando el tiempo. Voy a pasar del tema de la vivienda, recurrente y expresado ya por otros portavoces. Como conclusión les diré una cosa, este informe es un buen barómetro para conocer la realidad de nuestro país, los problemas del día a día de los ciudadanos, y, de hecho, el incremento en las quejas de oficio, que abarca prácticamente todos los ámbitos del informe, es una muestra de la preocupación que tiene la propia oficina en la garantía de derechos fundamentales y de derechos esenciales. Todo el informe aborda una serie de deficiencias que se traducen y convierten en un número considerable de recomendaciones y sugerencias que deberían ser de obligado cumplimiento para corregir los defectos y abundar en la mejora de nuestra sociedad, de nuestro sistema democrático y de nuestras libertades. Con toda seguridad, esos son los objetivos de la Oficina del Defensor, objetivos que compartimos y para los cuales nos ponemos a su disposición. Cuenten con nuestra lealtad y con nuestro trabajo.

El señor **PRESIDENTE**: Ahora tiene la palabra, por el Grupo Vasco (EAJ-PNV), don Francisco Javier Maqueda.

El señor **MAQUEDA LAFUENTE**: Señor presidente, señorías, señoras y señores, buenos días a todos y a todas. Nos ha presentado el Defensor un amplio informe y una densa exposición que, a nuestro juicio, nos merece la calificación de un trabajo bien hecho, un buen resumen de lo que ha sido el año 2003 y de lo que han venido trabajando a lo largo de estos años. Nos-

otros queremos felicitar al Defensor del Pueblo, nuestro amigo y paisano Enrique Múgica, y a todo el equipo. **(El señor Múgica Herzog: Soy guipuzcoano.)** Bien, está bien la aclaración como vizcaíno. **(Risas.)** A todo el equipo, decía, por el trabajo bien hecho. Tuvimos hace dos meses, un poco antes del verano, la posibilidad de celebrar varias entrevistas con ellos y, en nuestra opinión, creemos que tienen prestigio y que ese prestigio está bien ganado. En ese sentido, nuestra felicitación reiterada.

Nos consta que son muchas y muy variadas, como se ha visto en el informe y también en su exposición, las quejas, las situaciones que se están tratando en los diferentes ámbitos. Todas esas consultas, hablaba de 17.389 consultas, evidentemente obedecen a temas muy diversos a los que hay que dar enfoques en algunos casos personales, que lleva un tiempo cuando, evidentemente, el ciudadano o la ciudadana de turno lo que quiere es solución a su conflicto. En ese sentido el trabajo, como decía antes, se ha hecho de una manera con una eficacia para tratar de solventar esos diferentes conflictos.

Ha habido reclamaciones o quejas de ciudadanos, de ciudadanas, quienes le ven, y nos consta, como una figura accesible, una figura cercana, una figura que está a la altura de lo que la gente de la calle quiere, y en ese sentido, también lo decía antes, está muy valorada.

Sí nos gustaría transmitirle dos cosas, no queremos ser extensos. En primer lugar es nuestro deseo que haya coordinación con el nuevo Defensor del Pueblo del País Vasco, con el que también ha estado, para que puedan trabajar conjuntamente y aprovechar las experiencias, las sinergias que se pueden ir generando. Se tienen contactos periódicos con otras comunidades y con diferentes países, como en su informe también se recoge. Es bueno y creemos positivo para todos que haya esa coordinación y que entre todos, diferentes administraciones autonómicas en este caso y la central del Estado, vayamos en la misma línea y se pueda avanzar.

Nosotros también hemos recibido, como comentaba antes mi antecesor, numerosas quejas por parte de personas que hablaban de todo lo que se ha comentado aquí: de los bomberos, de la Cruz Roja, de educación, de vivienda, de sanidad, de drogas, de extranjería, de violencia de género, de asuntos penitenciarios, etcétera. Nuestra intención es facilitar directamente al Defensor del Pueblo la información que estamos recogiendo de estas personas e interesarnos; lo haremos personalmente con usted y con su equipo de trabajo, para avanzar y no venir luego aquí, a la Comisión, a plantearlo como alguna cosa que se nos ha ocurrido a nosotros, sino que nos parece una línea de trabajo más leal transmitirle lo que nos están planteando.

Evidentemente, va a haber numerosos casos pendientes, que irán descendiendo año a año, con el trabajo, como se ha visto en 2002, 2003, etcétera, pero seguro que las quejas van a seguir, desgraciadamente, aumentando y ustedes tendrán que hacer un importante esfuerzo para tratar de dar respuesta a todas ellas. Tiene

un equipo de profesionales bueno y estamos convencidos de que a estos ciudadanos y ciudadanas, que confían en ustedes y que confían también en nosotros, no les podemos defraudar. Entonces, en ese sentido, haremos el trabajo de una manera conjunta y ahí nos brindamos a esa colaboración que le decía.

Termino. Las diferentes administraciones entendemos que deben coordinarse y trabajar conjuntamente en la búsqueda de un buen funcionamiento y en el deseado incremento del bienestar social que todos queremos. Nada más.

El señor **PRESIDENTE:** Por el Grupo de Colación Canaria, don Luis Mardones.

El señor **MARDONES SEVILLA:** Sean también mis primeras palabras de salutación y bienvenida a don Enrique Múgica, el Defensor del Pueblo, a los adjuntos que le acompañan en la mesa y a los equipos de personal que hay detrás de esta institución, porque cada vez que intervengo a la vista del informe anual me parece que tengo que profundizar en el elogio. Bien, no tengo ningún inconveniente en reconocer la profundización en el elogio siempre que se mantenga esta calidad informativa, que da una gran radiografía y que, quitando los aspectos formales de estos debates, tiene que ser utilizada por los grupos parlamentarios ante las comparencias de los señores ministros del Gobierno de turno. Quiero decir que esta misma mañana, durante la comparencia de la señora directora general de Instituciones Penitenciarias, que está en estos momentos en la Comisión de Interior del Congreso de los Diputados, he expuesto algunas de las cuestiones que el propio Defensor del Pueblo aquí con respecto a determinados fenómenos, denuncias y problemas en prisiones españolas ha evidenciado así. Esto es una exigencia, y la señora directora general dice que se sintió sorprendida en algunos aspectos, sobre todo ante la denuncia del Defensor del Pueblo de que un envío a un penado, a un recluso, en una prisión los funcionarios o el director lo califican de carta, y ese mismo objeto, mandado a otra prisión, lo clasifican de paquete postal, que tiene unos intervencionismos totalmente distintos. O que no se reconoce en una prisión el número de la Seguridad Social que tenga un penado y en otra prisión sí se le reconoce el número de la Seguridad Social que tiene ese otro penado, según el centro esté en una u otra comunidad autónoma.

Quiero hacer un reconocimiento a la sistemática con que se están planteando los informes del Defensor del Pueblo y le avanzo que yo también le pediría al Defensor del Pueblo que no olvide periódicamente —al decir periódicamente, me refiero a las anualidades correspondientes—, recuperar también algunas aportaciones muy positivas que se han hecho en estos últimos años, señor Múgica, con estudios especializados o selectivos que por propia iniciativa de la institución del Defensor del Pueblo se han traído a esta Cámara en el informe. El

amplio conocimiento que de determinados hechos sociales tiene el Defensor del Pueblo se puede trasladar a esta cuestión.

El Diputado del Común de la Comunidad Autónoma de Canarias últimamente ha presentado en el Parlamento autonómico canario un informe muy exhaustivo también sobre sus competencias como Diputado del Común, una institución con una relación ampliamente sostenida, con el Defensor del Pueblo. A la vista de estos informes de los defensores y equivalentes en las comunidades autónomas, mi grupo apoya todo sistema de coordinación, de creación de doctrina y de actuación que el Defensor del Pueblo pueda hacer en reuniones periódicas con sus correspondientes de las comunidades autónomas. Quiero reconocer el esfuerzo y el trabajo de don Enrique Múgica con sus visitas a comunidades autónomas, en su condición de Defensor del Pueblo, para reunirse allí con el correspondiente de la comunidad autónoma. Esto causa un efecto muy beneficioso en los medios de comunicación para saber qué hacen en su comunidad autónoma los correspondientes. Usted tiene prestigiosos periodistas en la entidad, y ese salir a la opinión pública con las actuaciones del Defensor del Pueblo genera un ambiente no solamente de confianza sino de conocimiento del ciudadano español para recurrir a la figura del Defensor del Pueblo. Estas visitas, como dicen en la Iglesia de las visitas *ad limina* de los señores obispos a sus parroquias, pueden tener un efecto muy positivo en la creación de normas comunes de comportamiento ante una Administración pública que se rige también, aparte de por las competencias autonómicas, por normas comunes.

Me voy a fijar en algunos aspectos de la memoria, señor Defensor del Pueblo. En primer lugar, en cuanto a las resoluciones formuladas a las administraciones públicas. Se habla aquí, en su página 45, de las recomendaciones o resoluciones, las que han ido por vía de recomendación, por vía de sugerencia y de algo muy importante que ustedes han introducido, señor Múgica, y que quiero resaltar y felicitar aquí, que es el recordatorio de deberes legales. Hay administraciones públicas que se están olvidando de que tienen un imperativo legal en sus propios reglamentos, organismos o leyes propias, deberes legales que tienen que tener el celo y la vigilancia de aplicación permanentes. Y hay administraciones a las que a veces por los cambios de personas, por los avatares y las circunstancias políticas, se les olvida el cumplimiento de su deber legal de remisión periódica de informes, a la Cámara, bien al Congreso, bien al Senado o bien a cualquier otra institución. Desde luego habría que profundizar y aclarar por qué hay un número significativo de resoluciones formuladas a las administraciones públicas que han sido rechazadas: se han rechazado 37 recomendaciones y 51 sugerencias. Cuente con nuestro apoyo, señor Defensor del Pueblo, para que las administraciones públicas, desde la general del Estado a las territoriales autonómicas, que no están a la altura de la transparencia de un

país democrático, lleguen a estarlo. Porque cuando llegamos, por ejemplo, a la Administración de Justicia — ya lo había señalado en parte con buen énfasis el portavoz de la Entesa del Senado, y a ello me sumo yo—, quiero felicitar que hayan tenido ustedes la contundencia, y más con un Defensor del Pueblo que en su brillante currículum ha sido ministro de Justicia del Reino de España, de decir lo que se dice aquí respecto a las dilaciones indebidas en procedimientos judiciales. Le felicito, y lo suscribo, que se diga aquí con toda contundencia que las dilaciones indebidas en el proceso constituyen uno de los índices más claros del fracaso de un sistema judicial. La justicia no puede ser considerada como tal si no se otorga a tiempo. Y estaremos de acuerdo, señor Defensor del Pueblo, en que vía Presupuestos Generales del Estado, vía leyes específicas, sea una auténtica obligación para los poderes públicos, como bien señalan ustedes en el capítulo correspondiente a la supervisión de las actividades de la Administración de Justicia, contemplar este fenómeno de las dilaciones indebidas en los procesos judiciales. Esto no puede ser objeto sólo de la noticia episódica, una vez al año, de que el Consejo General del Poder Judicial empaqueta a un juez o magistrado, le excluye y le pone una sanción porque los expedientes y sumarios que tenía que haber instruido llevaban no sé cuántos años criando polvo.

Quiero señalar algo que está empezando a preocuparme, señor Defensor del Pueblo, que ustedes lo citan en la página 119, y es la libertad religiosa de los internos en los centros penitenciarios españoles. Curiosamente arranca de la denuncia de un abogado del Colegio de Pamplona y usted lo incluye en la memoria, de que penados de religión musulmana se quejan de que las prerrogativas de cumplimiento de su libertad religiosa las tienen los penados de religión católica. Se da un caso nada más. Pero es que acaba de saltar en la prensa recientemente que en un centro penitenciario español el fenómeno es el contrario. Igual que hemos denunciado muchas veces que en algunas prisiones españolas había unas mafias de comercio interno de droga, o determinados privilegios de tabaco, etcétera, para los penados, ese comercio interior delictivo que había ahí, totalmente mafioso, empieza a surgir, como se ha denunciado ya en prensa, en una prisión donde hay una mayoría de penados de religión musulmana, que empiezan a coaccionar a los penados que no son de esa religión, agnósticos, ateos, cristianos, católicos o del credo que sea, para plantear esas exigencias. Esto es muy preocupante, porque estamos viendo en las estadísticas de reclusos, sobre todo, y de penados que están aumentando los de religión musulmana o los de origen musulmán o islámico. Hay que tener cuidado con esto, no se creen unos instrumentos de presión, como ya se han denunciado, por la insuficiencia del cuerpo de instituciones penitenciarias. El propio Defensor del Pueblo ha recogido acertadamente en este informe una queja, donde se recomienda al Ministerio del Interior y

a la Dirección General de Instituciones Penitenciarias que no haya un funcionario por cien penados, porque es imposible para ese funcionario controlar a esos cien penados. Pero si los cien penados resulta que además se adscriben a un grupo ideológico religioso del islamismo, pues apaga y vámonos, porque estamos entonces ante un fenómeno muy preocupante sobre el que yo quiero aquí poner énfasis, porque puede ocurrir que a la vista de esto, un abogado recoja una queja de penados musulmanes en Navarra, y se nos empiece a invertir cuando llegue la queja de esa otra prisión donde se ha dado el fenómeno contrario.

Voy a terminar, señor presidente. En cuanto a los deberes legales, el recordatorio creo que es fundamental. También creo que es muy importante, y quiero felicitar al Defensor del Pueblo, a sus adjuntos y a todos sus colaboradores en este aspecto, que al final del informe, junto a las conclusiones, hayan destacado las actuaciones más significativas, porque eso significa por parte de la institución del Defensor del Pueblo hacer un positivo juicio de valor, al que están ustedes perfectamente legitimados, no de autobombo, un juicio de valor de aquellas actuaciones más significativas en el cometido constitucional que tiene el Defensor del Pueblo. Si esto es profundizar en el elogio, no me cabe ningún rubor; pero quiero decir que me siento muy satisfecho como parlamentario de que la institución parlamentaria del Defensor del Pueblo nos haga esta aportación de elementos de juicio importantes para que la democracia en España sea propia de un Estado de derecho con plena transparencia. Mi congratulación, señor Defensor del Pueblo, señores adjuntos, a este respecto.

El señor **PRESIDENTE**: Tiene la palabra, por el Grupo Izquierda Verde-Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds, doña Isaura Navarro. (**Pausa.**) Como no está presente, entonces tiene la palabra don José Antonio Labordeta, por el Grupo Mixto.

El señor **LABORDETA SUBÍAS**: Yo no quiero reincidir en los elogios, espero que el rubor anterior se les haya marchado y les vuelva a subir con las palabras que yo les dedico, porque, efectivamente, hay un trabajo aquí increíble, todos estamos asombrados y realmente agradecidos a todo el colectivo del Defensor del Pueblo, que nos ha dado primero este tomo, este tocho enorme en papel verde, que spongo que es de esperanza, y luego la revista esta maravillosa del Defensor del Pueblo, donde los resúmenes son magníficos. Doy las gracias a todos los colaboradores, aunque volver a incidir en lo que han dicho todos me parece un poco tonto.

Efectivamente, los datos de quejas han bajado en el año 2003, pero hay un tema sobre el que a mí me queda un poco de duda. Las 36.000 quejas derivadas de la guerra de Irak parece ser que se hicieron fundamentalmente a través de correos electrónicos y mi pregunta, que a lo mejor me la puede contestar luego, es si fueron correos identificados; y si fueron correos identificados,

por qué no se les considera quejas. Es una pregunta bastante complicada, porque yo no lo acabo de entender. Sabemos que el ámbito competencial de la institución no incluye facultades para determinar y orientar la política exterior del país, pero nos parece que lo importante es que en ese momento de tensión la ciudadanía se dirigió, y se dirigió masivamente, a la institución, superando las cifras habituales de todas las reclamaciones. También queremos destacar el alto número de recomendaciones, resoluciones y advertencias que dirige a las instituciones públicas, de las que sólo se ha producido un rechazo del 23 por ciento, al menos a fecha de diciembre de 2003.

En cuanto a los temas sectoriales, es evidente que el cambio que suponen las pasadas elecciones marca una variación en el criterio de las valoraciones del informe, dado que ahora deberán entenderse como sugerencias al nuevo Gobierno, ya que evidentemente ninguna responsabilidad tienen los nuevos altos cargos o los nuevos cargos de los distintos ministerios de lo que se desprende de este informe.

Entrando en materia concreta, existen diversas cuestiones puntuales que también nos gustaría valorar positivamente, como las recomendaciones que hace el Defensor del Pueblo en el ámbito de la función y empleos públicos en relación a la equiparación de derechos de las personas que han optado por las uniones de hecho, por ejemplo, y que ustedes recomiendan, que yo creo que es una recomendación muy importante y muy interesante para el futuro de este país. Igualmente significativo, y en esto hemos reincidido todos, nos parece el tema siempre complejo y olvidado de las situaciones en las que se encuentran los centros penitenciarios. Tenemos en la institución que usted ahora representa y en estos informes, un punto de referencia en cuanto al respeto de derechos de valores humanos. Valoramos este esfuerzo en este difícil tema y creo que los colectivos que trabajan en solidaridad con los presos así lo reconocen. Denuncias de malos tratos y malas condiciones en las cárceles son temas tabú en casi todas las democracias occidentales y, sin embargo, el Defensor del Pueblo español se recorre este año, como indica el informe, hasta quince instituciones penitenciarias, denunciando sin leguajes políticamente correctos lo que hay detrás de los muros, y por lo cual nosotros le agradecemos y felicitamos. Esperamos —en este momento ocupa el cargo la nueva directora de Instituciones Penitenciarias, que por relaciones personales me consta que así lo hará— que tomará muy buena nota y se pondrá manos a la obra para corregir los defectos existentes en la política penitenciaria española. Precisamente está compareciendo hoy en la Comisión de Interior, y supongo que algunas decisiones que ha tomado han sido muy positivas respecto a lo que está pasando dentro de las cárceles. No quisiera pasar por alto, en ese tema de Defensa e Interior, el epígrafe dedicado en el informe al accidente del Yakolev 42, por las repercusiones que tuvo, que está teniendo y que supongo tendrá.

También otro de los temas que trata con profusión, y nos congratulamos por ello, ya que no se une a las prioridades de las agendas de los políticos, es la situación de los menores. Las visitas a los centros de internamiento, la aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, etcétera, nos parecen muy importantes. Usted se ha referido, y ha reincidido aquí, a la revisión total de los programas de televisión. Efectivamente, a las cinco de la tarde todas las televisiones españolas, absolutamente todas, excepto la 2, tienen una programación poco apropiada: La 1 está dando siempre un serial pavoroso de lágrimas y en el que llora todo el mundo; en Antena 3 se ponen a insultarse padres y madres, novios y novias, una cosa increíble; en Tele 5 hacen exactamente lo mismo; Canal Plus, como yo no lo tengo, pues no lo veo, porque tengo las rayas esas y no veo. Realmente es impresionante, porque hasta la gente madura, como yo por ejemplo, se siente avergonzada de ver esos programas. Supongo lo que debe significar para los niños que, como dice usted, llegan del colegio y se toman su chocolate y su bollo, los padres los sientan delante de la televisión para evitar el follón de aguantarlos, y de pronto les sueltan esos discursos de padres y madres, de novios y novias, insultándose de una manera desesperada, que yo no entiendo, les deben pagar muchísimo para llegar a eso.

No queremos olvidar los temas de violencia doméstica, ahora que estamos en pleno proceso de aprobación de una ley integral contra esta brutal forma de terrorismo. Efectivamente, yo creo que tiene usted razón, no se deben evitar las imágenes y no se debe evitar la denuncia de este aspecto.

Un tema importante es el de la vivienda. También merece un epígrafe especial, porque años de liberalización salvaje no han conseguido acabar con el problema. Existe un excesivo aumento de los precios que provoca un fortísimo endeudamiento de las familias en relación con las rentas disponibles. El modelo de desarrollo urbanístico pasa por la ineludible acción pública para evitar que un bien de primera necesidad suponga este enorme esfuerzo económico. Los nuevos tiempos y valores de un Gobierno de izquierdas, suponemos tienen que empezar a notarse con el esfuerzo de acción pública en materia de suelo y vivienda, siguiendo las recomendaciones que lleva haciendo el Defensor del Pueblo desde el inicio de su toma de posesión.

Un tema que también usted lo señala y en el que yo creo que habría que incidir más es la redistribución del nuevo alumnado en la educación infantil, porque la mayoría, casi el 80 por ciento, yo diría más, el 90 por ciento de los alumnos emigrantes son colocados en las escuelas públicas, mientras que los colegios concertados apenas mantienen emigrantes y el cupo de alumnos que tiene que tener lo recuperan manteniendo un niño parálítico, un muchacho que tiene deformaciones de algún tipo, pero por nada del mundo tienen apenas alumnos emigrantes. Con lo cual, nos encontramos con que la educación en las escuelas públicas tiene un pro-

blema muy grave, que es que la mayoría de los alumnos emigrantes llegan con un desconocimiento absoluto del castellano y tienen que estar durante meses las aulas detenidas para que puedan ponerse al día en castellano, que se ponen muy rápido, porque los chavales aprenden castellano rápidamente.

En materia medioambiental usted trata el tema de la situación de la gestión hidráulica. Afortunadamente, algunos lo creemos así: el trasvase del Ebro es historia y la nueva cultura del agua va imponiéndose, abriéndose paso. De las denuncias que realiza el Defensor del Pueblo en el informe, habla de la descoordinación entre instituciones, como por ejemplo la Confederación Hidrográfica del Ebro, y agencias autonómicas, de prácticas que tienen que ver con conceptos hidráulicos desfasados que tendrían que estar ya superados. Esperamos que se tome buena nota por parte de los nuevos responsables de Medio Ambiente, porque noticias como la aparición en Flix de un vertido de aluminio dejan en evidencia la fragilidad del sistema, por ejemplo, del Ebro y de los ríos en general.

Un tema que a mí me toca directamente, y que ustedes también lo señalan en el informe, es el tema de la piratería. Efectivamente, usted tuvo una reunión con dos representantes del mundo de la reproducción de medios de sonido; también estuvo en el I Congreso Internacional de la Piratería y los Derechos Humanos, en Morelos, México. Me gustaría que usted incidiera en ello, porque, y usted lo sabe, en un país como México el mundo de la producción discográfica ha desaparecido completamente por culpa de la piratería. Aquí, en España, todavía estamos en el manero, pero ya en México han desaparecido, es decir, toda la gente que trabajaba en las fábricas de discos, en los estudios de grabación, etcétera, están en el paro. Por eso yo creo que usted debería incidir en este tema, porque estamos yendo hacia una calle sin salida.

Finalmente, quiero lamentar que se dé cuenta de diversos servicios públicos de distintas administraciones que no han asumido las recomendaciones de este Defensor. Por ejemplo, nuestro grupo, nuestro partido, recibe muchas quejas de servicios consulares. Hay muchos aragoneses, por ejemplo, por citar un territorio, que se encuentran en países extranjeros y que acuden a los servicios consulares y vuelven con una queja tremenda al no haber sido en absoluto atendidos. Yo no sé si los cónsules tienen que atender a los españoles o no, porque a lo mejor resulta que no tienen la obligación de atenderles, porque yo no lo sé, pero que es una queja muy continua, es una queja absolutamente continua.

Usted tiene la misma queja que tenía también el Justicia de Aragón. Cuando yo estaba en las Cortes aragonesas, el Justicia de Aragón también se quejaba de que muchos servicios públicos no daban cuenta de las quejas. Naturalmente, él lo justificaba diciendo que había ayuntamientos muy pequeños que no tenían ni teléfono y que cuando llamaban, si en ese momento no estaba el secretario, no podían hacer la queja. Pero no creo que

este sea el desfase que usted hace. Esperamos que el cambio político también sirva para variar esta actitud y se asuman las propuestas contenidas en este y en los anteriores informes elaborados durante los años en los que ha tenido responsabilidad al frente de esta institución.

Quisiera acabar como han acabado todos mis compañeros, felicitándole por el informe y agradeciéndole dos cosas: por un lado, el enorme informe que nos mandó, estas páginas verdes y, por otro lado, esta revista, que yo creo que nos la podía mandar antes y así nos evitaría tener que leer todo lo verde que tenemos que leer, porque ahí nos dejamos los ojos.

Muchas gracias, enhorabuena de verdad, y les agradecemos el trabajo que han hecho todos ustedes.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Música Herzog): Te enviaré las dos.

El señor **LABORDETA SUBÍAS**: Muy bien, muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Para finalizar este primer turno de intervenciones, tiene la palabra por el Grupo Socialista don Juan Luis Rascón.

El señor **RASCÓN ORTEGA**: Empezaré como los demás grupos parlamentarios, dando la bienvenida al señor Defensor del Pueblo, por supuesto también a sus adjuntos y a todo el equipo que ha dado lugar a un trabajo tan relevante como el que se nos ha presentado. Quizás más que dar la bienvenida, a estas horas de la mañana habría que demostrar que si algo tiene uno delante de esta institución tan seria sobre la base de este trabajo es lo bien hallada que está la institución representada por el señor Defensor del Pueblo; bien hallada, porque esta es su casa y por tanto no viene de fuera para estar aquí, pero sobre todo bien hallada por este importantísimo trabajo que trae aquí, al Parlamento, del que forma parte.

A juicio del Grupo Parlamentario Socialista, este es un momento político muy importante en el año parlamentario: el Defensor del Pueblo viene con las quejas desde la realidad social, con las quejas que los ciudadanos le han ofrecido, bien entendido que esas quejas son la punta del iceberg de lo que esa realidad social ofrece. Y son las quejas respecto de un patrimonio nada baladí, son nada más y nada menos que los derechos y libertades de los ciudadanos los que están en juego, el patrimonio, sin ningún género de dudas, más valioso que tiene la convivencia democrática en un país. Por eso ese país, en este caso España, gesta, en protección y defensa de los derechos, determinadas magistraturas. Es verdad que hay algunas que son magistraturas de decisión, los tribunales de justicia, que pretenden la ejecución inmediata de decisión en materia de protección de derechos y libertades; y hay otra, la institución delante de la que nos encontramos, que es una magistratura de

persuasión, de consejo, pero que contribuye muy poderosamente a hacer realidad esos derechos y libertades.

A la vista está, en aquellas sociedades democráticas más avanzadas la institución del Defensor del Pueblo cuenta con mucho prestigio. Nosotros estamos camino de conseguirlo, a la vista está con esas encuestas que ha puesto de manifiesto el Defensor. Pero desde el plano institucional todavía queda mucho por hacer. Es ahí donde el Grupo Parlamentario Socialista de cara al futuro se va a volcar, si nos lo permite la institución, con una serie de propuestas al final de la intervención.

Es verdad, ya lo ha comentado algún que otro interviniente, que si a algo contribuye el informe anual es a hacer una radiografía de esa realidad social, pero no hacer una radiografía de la realidad social para que todo quede como estaba, sino para que se gesten los adecuados impulsos políticos que permitan, si no impedir definitivamente esas carencias que se detectan, algo inviable por definición, por propia naturaleza, sí mitigar lo más severamente posible esas deficiencias, algunas de ellas incluso estructurales, que se han ido detectando paulatinamente por la increíble actividad del Defensor del Pueblo, puesta de manifiesto en este informe. Por eso voy a centrarme inicialmente en algunas cuestiones que me gustaría que me aclarara sobre la estadística presentada. Después haré una mención muy vaga, muy genérica, porque, aunque es un momento político muy importante, intentaré ajustarme a las reglas de juego temporal que se nos han asignado por el presidente atendiendo al Reglamento de la Cámara, y luego esas propuestas que, si le parece al señor Defensor del Pueblo, podemos comentar de cara al futuro.

En lo que hace a la estadística que nos ha presentado, se detecta que descienden las quejas, en general, en un 18 por ciento, aunque aumentan las de oficio un 8 por ciento y las colectivas —y esta es una primera pregunta que me gustaría dirigirle al Defensor— descienden un 50 por ciento, un dato que puede que tenga que ver con esos dientes o puntas estadísticas a las que ha aludido el Defensor, pero que quizá merezcan alguna aclaración. También me gustaría saber si en el capítulo de inadmisiones, cuando hace alusión a la falta de incidios de irregularidad administrativa o actuación inadecuada de los poderes públicos, se están contemplando las cuestiones políticas, al margen de las 36.000 quejas por la guerra de Irak, en las que no puede entrar el Defensor del Pueblo por estricto cumplimiento de la ley orgánica que le regula. Asimismo, me gustaría saber si en ese capítulo de quejas inadmitidas con la denominación de intervención judicial se está refiriendo a aquel trámite judicial que no merece consideración de cara a la admisión o inadmisión por parte del Defensor porque se está *sub iudice*, aunque hay otro capítulo que efectivamente hace referencia a sentencia firme, dado que nos llama la atención que no se haga ninguna referencia, a pesar de que se hace un diagnóstico muy certero del mal estado de la administración de justicia, que no se haga ninguna reco-

mendación o ninguna sugerencia al servicio público judicial, no obviamente al Poder Judicial, que es una competencia que constitucionalmente le está vedada.

En cuanto a la eficacia controladora, efectivamente, se observa en la estadística que aumentan las recomendaciones y sugerencias. Nos preocupa muy seriamente que el 35 por ciento de esas recomendaciones y sugerencias, en las que nosotros hemos buceado y que hemos detectado que son bastante razonables y perfectamente asumibles en su gran mayoría por las distintas administraciones destinatarias, no hayan sido atendidas. Este es un punto muy serio que hay que tratar, y hay que tratar en la casa de todos, que es esta, por lo que inmediatamente después diré al referirme a las propuestas de futuro.

Podemos hacer consideraciones temáticas particulares, como han hecho el resto de los portavoces, para describir lo que podríamos llamar la crónica de un déficit anunciado; no es nada nuevo, porque el grueso de los déficit que temáticamente se describen en el exhaustivo informe sin duda está cronificado. Las instituciones penitenciarias están masificadas, la resocialización es sencillamente imposible. La administración de justicia sufre retrasos; la tutela judicial efectiva, como derecho fundamental, si no es imposible, es desde luego muy difícil. La violencia sobre la mujer, la delincuencia de menores, hacen que efectivamente esa administración de justicia sea bastante difícil.

Sobrecogedor sin duda el informe en materia de inmigración: deficiencias en centros de estancia temporal, situación de menores, procedimientos de expulsión e inasistencia jurídica. Creemos que es un capítulo que exige un particular serio impulso político para hacer realidad lo que desde nuestra óptica creemos que es perfectamente viable en este país: la inmigración quiere un control racional de los flujos migratorios y quiere, sobre todo y ante todo, integración, siempre que el mercado lo permita.

La Función pública genera, según ha descrito el Defensor del Pueblo, disfunciones estatutarias y serios problemas de acceso. Y esos déficit también tienen que corregirse, como tienen que corregirse los abusos comerciales en servicios telefónicos, seguros y actuación y farmacéutica en el campo de la economía.

De la ordenación territorial ha hablado el Defensor. Hay problemas serios de vivienda, que son verdaderas tragedias personales para el libre desenvolvimiento de la personalidad de muchos ciudadanos. Y también hay problemas serios en la preservación del medio ambiente y en la accesibilidad de los disminuidos. Problemas en la sanidad: infraestructuras sanitarias deficientes y en el caso, por ejemplo, alguien lo ha mencionado, de la Comunidad Autónoma de Madrid, porque se ha contactado sistemáticamente con todos los portavoces, hay problemas serios de asistencia urgente en accidentes. Estamos jugando con derechos fundamentales como la vida y la integridad física y aquí, sencillamente, tenemos que ser intransigentes cuando propuestas razona-

bles del Defensor del Pueblo exijan una reordenación organizativa adecuada, que es lo que me consta que ya ha ocurrido.

En materia de política social las deficiencias se acumulan: atención de menores, a personas con discapacidad y a personas mayores. Señorías, estamos jugando con minorías que necesitan específicas medidas de apoyo. La calidad democrática de un país se mide, entre otros baremos, por el grado de protección que se ofrece a esas minorías. Sin duda, nos estamos jugando mucho. Porque, no lo olvidemos, todos los que estamos en política tendemos a hacer algo muy simple, a tratar de ampliar lo más posible el grado de bienestar social de los ciudadanos. Todos los ciudadanos, también los que necesitan un impulso superior, están llamados a beneficiarse de ese Estado, que está proclamado como tal, como Estado social de derecho, desde el año 1978 entre nosotros.

No puedo extenderme en otros problemas porque quiero responder a la llamada del presidente, como Seguridad Social, política social, educación, exteriores y también cultura. Un panorama, en definitiva, de carencias que necesitan impulsos políticos decididos. Tal y como he descrito el estado de situación a que hace alusión el informe del Defensor, bien parece que el enfermo está agonizando. No, lo que estamos describiendo es sencillamente aquellas quejas que han trascendido y que son excepción, por tanto, al panorama general del estado de los derechos y libertades en nuestro país. Por suerte, la inmensa mayoría de los ciudadanos españoles disfrutamos de derechos y libertades con la garantía adecuada, pero no debemos de olvidar estas carencias y estas deficiencias que se nos están poniendo sobre la mesa por el Defensor del Pueblo. Así que vamos a ver si el enfermo tiene un mero resfriado, pero necesita vitalizar su salud, como mínimo, haciendo deporte, dejando de fumar, si es posible, señor Múgica, y si no espaciando los puritos continuamente.

Hablé antes de la muestra de lealtad, señor Defensor del Pueblo, de este grupo parlamentario respecto a esa proyección de futuro que necesita la institución para el posible perfeccionamiento de la misma, para un mejor trabajo al servicio de las Cortes Generales, de lo que nos tenemos que congratular los que formamos parte como representantes en las Cortes Generales, y, por tanto, indirectamente de la sociedad. Hacemos algunas propuestas. Un capítulo de propuestas puede que tenga que ver con la proyección de la institución. Tratar de que la institución sea conocida por los ciudadanos y, sobre todo y ante todo, por los servidores públicos, no es baladí, sobre todo lo segundo. Tienen que conocer la institución, tienen que conocer sus deberes legales, para evitar el sonrojo al que antes hemos aludido: el 35 por ciento de las recomendaciones y sugerencias ciertamente no se atienden, pero es que ocurre que muchos requerimientos no son atendidos o son atendidos en la tercera ocasión. Eso, con un nivel adecuado de información, también con un nivel adecuado, dicho sea de

paso, de presión administrativa y política, quizás logre, si no evitarse del todo, por lo menos reducirse.

En cuanto a la estadística, quizá sería de interés que en el informe se contemplaran los distintos capítulos sobre posibles actuaciones del Defensor del Pueblo. Hemos visto que no se han reflejado, por ejemplo, el ejercicio de acciones de responsabilidad, probablemente porque en este ejercicio de 2003 no se han llevado a cabo sugerencias legislativas; nos consta que materialmente se han hecho algunas, aunque luego en estadística no aparece, o comunicaciones al fiscal general de hechos delictivos, que nos consta que también se han llevado a cabo, pero que no aparecen reflejados en la estadística. También nos gustaría que en esa estadística se hiciera una capitulación anual comparativa por año para poder contrastar cómo marchan esos indicadores, así como que se reflejaran los distintos campos de deficiencias estructurales que año tras año se van repitiendo, como permanente llamada de atención a los operadores políticos.

En cuanto al trámite de queja, ya lo hemos visto, aunque la sensibilidad de las administraciones cada vez es mayor para contestar a los distintos requerimientos del Defensor del Pueblo, hay problemas. Se nos ocurre que ha llegado el momento de efectuar un compromiso político por todas las fuerzas políticas que están representadas en las Cortes Generales que, dicho sea de paso, son las que en algunos casos no están atendiendo a esos requerimientos que hace el Defensor del Pueblo, para que por los medios, políticos por supuesto, que corresponda y sin tener que llegar a esos medios conminatorios de que dispone el Defensor del Pueblo, como es el artículo 502 del Código Penal, se contesten, y se contesten en tiempo, forma y de manera adecuada, que no olvidemos son nada más y nada menos, a través del Defensor del Pueblo, que las Cortes Generales. No estamos hablando de un requerimiento vago y confuso, sino que estamos hablando del requerimiento de los representantes del pueblo para que contesten a las quejas que se han planteado y que tienen que tramitarse. Por tanto, nosotros ponemos sobre la mesa un compromiso de sensibilización hasta sus últimas consecuencias para que ese número elevadísimo de requerimientos no contestados adecuadamente se lleve a cabo.

Por otro lado hemos echado en falta, y nos gustaría que en los futuros informes apareciera, una información algo más exhaustiva sobre la actividad en relación con otros defensores. Sí que se dice algo, sobre defensores del pueblo de comunidades autónomas, importantísimos en esta gestión y a quienes, a través de este exhaustivo trabajo que presenta el Defensor del Pueblo español, nosotros indirectamente homenajeamos, así como a los defensores de otros Estados europeos y del Defensor del Pueblo europeo. Quizá sea conveniente que en los próximos informes se haga un reflejo fiel de ese trabajo de coordinación, que nos consta que ha ocurrido sobradamente.

Y por último queremos hacer mención también al control de ejecución. Es verdad que hay un porcentaje demasiado elevado de recomendaciones y sugerencias que se han rechazado y es cierto también que no hay una explicación, por lo menos no consta en el informe la explicación que da la correspondiente Administración pública para rechazarlo. Probablemente en alguna ocasión tengan razón, porque no tienen la habilitación jurídica suficiente para llevarlo a cabo, y sería conveniente que nosotros en ese informe detectáramos cuáles son los motivos, las razones que se arguyen por parte de esas administraciones, para saber si efectivamente ese rechazo es racional o es sencillamente irracional: no lo hago porque considero que las Cortes Generales no me tienen que exigir a mí a través del Defensor del Pueblo lo que me están exigiendo.

Acabo ya, señor Defensor del Pueblo, y acabo reconociendo una vez más esa importantísima labor de la que todos nos congratulamos, nos congratulamos los representantes del pueblo, para quien trabaja el defensor, los adjuntos y el equipo que le acompaña, y se congratulan sin ningún género de dudas, y ahí están esas encuestas evidenciándolo, los españoles, que encuentran en esta magistratura de persuasión eficaz, tremendamente eficaz, un motivo, una razón, una casa de apoyo a sus males.

Muchas gracias. Excusas, señor presidente, porque me temo que la regla una vez más no ha sido respetada.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias a todos los grupos, a todos los portavoces, porque más o menos creo que nos hemos ceñido al tiempo, a mí me parece que es una buena regla no porque sea una manía, sino porque la aplicación de una norma es efectiva cuando es igual para todos y no cuando cada uno nos tomamos un cierto privilegio. Gracias a todos, repito, y ahora pasaremos la palabra al señor Defensor del Pueblo para que pueda responder a las cuestiones planteadas por todos ustedes a la mayor brevedad posible.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Música Herzog): Gracias, señorías. Hay diversas preguntas, diversas reflexiones coincidentes entre los portavoces de los distintos grupos; por lo tanto, iré contestando, a lo mejor sin mencionar a algunos o a alguno para mencionar la referencia geográfica de mi amigo vizcaíno, pero hay una cosa que es unánime, es lógico. Recuerdo una anécdota a raíz de que el rey Alfonso XIII confirió una condecoración a un importante vizcaíno, yo creo que al segundo vasco más importante en la historia. El primero, aunque yo no sea creyente, es San Ignacio de Loyola, y el segundo era Miguel de Unamuno. Y entonces le dijeron: Y usted ahora ha de decir al rey, entre otras cosas, que era indebido ese premio, esa condecoración. Yo lo he agradecido al rey, pero le he dicho que no era indebida, que era debida y bien debida. Y lo digo eso no por mi persona, sino por la institución. Y digo

que es merecido el homenaje que han hecho ustedes a todos cuantos componen la institución, a los adjuntos, a los asesores, a los funcionarios, a la gente que hace el servicio mecánico, a todos los amigos de la institución. Es un homenaje merecido, porque están trabajando muy bien, al cual yo me uno en esta casa que me da la bienvenida después de estar 23 años en ella, pues las bienvenidas siempre son muy bien recibidas en cualquier momento.

Hay menos quejas, por supuesto, pero eso no depende de la situación política que exista, sino porque cada ciudadano que presenta una queja individual o colectivos que presentan quejas colectivas se sienten en la obligación o se sienten a gusto porque haya una institución a la que pueden presentar sus reclamaciones. Por ejemplo, en el año 2002 fueron más importantes; el año 2003 fue menos importante el número; para el año 2004 hemos pedido una estadística que compare a 21 de septiembre, aunque se trata de otro año, y resulta que a 21 de septiembre de 2004 (ya hablaremos sobre eso a comienzos del año que viene) las colectivas en vez de 4.205 que son ahora van a ser 12.572 a esta fecha. Las individuales, en vez de 8.602, van a ser 10.496 a esta fecha. En cambio, bajan también las de oficio a 182. Es decir, significa que nosotros estamos siendo más vagos este año, pero que las ciudadanas o los ciudadanos expresan más ampliamente los problemas que tienen.

Se ha hablado de las prisiones. Hay que mejorar, por supuesto. Si hay igualdad de sexos, si queremos y combatimos por la igualdad de tratamiento de la mujer respecto al hombre en todos los aspectos, en el aspecto familiar, en el aspecto del trabajo, y también, desgraciadamente, en el aspecto de los internos, tenemos que hacer todos los esfuerzos porque hay que mejorar la vida de las mujeres en las prisiones, eso es absolutamente indudable. Recuerdo que siendo ministro de Justicia inauguré, creo, en Ávila, una prisión específicamente para mujeres, porque las tuvimos que desalojar de Las Ventas, que era una cárcel muy antigua, para llevarlas a la nueva cárcel. Desde hace años, un pabellón entero de esa nueva cárcel está ocupado sólo por un señor. Habría que ver que el ámbito carcelario sea bueno para todos, para las mujeres también. En cuanto a la carta del abogado navarro, que nos dice que un cliente suyo en la prisión de Pamplona está sometido a un trato discriminatorio por ser musulmán, se añade aquí por uno de los comisionados que el caso se da en otra prisión, donde todos son tratados con discriminación en relación a creencias por parte de los musulmanes, que son mayoría, como los cristianos y los agnósticos. Menos mal que sucede ahora; en mis tiempos, cuando se estaba en la cárcel, sólo había una obligación, que era la de ser cristiano y cumplir la obligación. Algo hemos avanzado desde entonces, pero evidentemente es un problema que va a merecer atención. La religión no puede ser nunca un elemento que se utilice como imposición, de imposición de creencias o de

imposición de costumbres, porque del fanatismo proceden todos los males, sea fanatismo de una o de otra clase.

Lo que pedimos para el Tribunal Supremo, lo mismo que para la Administración de justicia, son más medios, más medios materiales y personales. Pero eso lo hemos pedido siempre, no lo pide el Defensor del Pueblo, lo han pedido todos los ministros de justicia. El problema es que siempre se encuentran con alguien que manda más que otros, porque en un gobierno hay un mandamás que es el ministro de Economía y Hacienda. Cuidado que yo pedí medios: en los tres años que estuve en el Ministerio de Justicia yo era una plañidera pidiendo medios, unas veces me daban y otras no. Pero si entre todos insistimos para que el mandamás del ministerio dé más medios, pues habrá más medios materiales y personales, porque lo que es evidente es que no se va a reducir la litigiosidad. Es decir, los derechos fundamentales, la existencia de democracia, trae consigo que el ciudadano recurre a la defensa de lo que considera derecho menoscabado o derecho violado. El derecho menoscabado en primer grado viene al Defensor o a los defensores de las autonomías. El derecho violado va a los tribunales. Y es curioso, por ejemplo, el aumento enorme que ha habido en el Tribunal Supremo en los recursos en lo Contencioso Administrativo, que es precisamente cuando el ciudadano frente a la Administración reclama el derecho que le es debido. Y eso va a seguir existiendo.

Señor Pere Grau, continuarán informando los adjuntos. Hemos tenido alguna dificultad para que informen los adjuntos, porque se hicieron unas reglas interiores a las que yo contesté diciendo: El Defensor del Pueblo puede saber muchas cosas, pero el trabajo lo dirigen en sectores los adjuntos, y si ustedes quieren una información amplia sobre tal tema que lo han trabajado en el sector de trabajo que corresponde a los adjuntos, no es lógico que lo plantee el Defensor del Pueblo, sino que venga aquí el que lo ha trabajado. Por ejemplo, la adjunta primera ha trabajado sobre temas de asistencia letrada, ha visitado diversos centros de inmigración. Lo lógico es que venga ella, no que venga yo. Yo estaré presente aquí contemplándoles a ustedes y contemplándola a ella. Lo mismo que hace con cuestiones de educación y otras el adjunto segundo. Con la benevolencia de la Presidencia y de la mesa, volveremos a la vieja costumbre de que sean los adjuntos los que vengan a informar de las cuestiones que les son propias.

Sobre el *Prestige* nosotros seguimos con esa subcomisión y ahí tienen los resultados. Tenemos, efectivamente, conexiones con los defensores del pueblo, con las distintas denominaciones. Recientemente fuimos a la toma de posesión del Sindic de Greuges, Rafael Ribó, viejo diputado de esta casa, y todos los años celebramos, porque la ley nos lo exige y porque nuestro gusto asiente, reuniones anuales con los defensores del pueblo de las comunidades autónomas. La última se hizo en Santiago, correspondió al Defensor del Pueblo

de La Rioja, que como es un hombre estupendo y además muy pío, pues nos hizo a todos concurrir al Año Jacobeo. Hablamos de temas que preocupan enormemente a los defensores del pueblo: problemas de la discapacidad y la situación de los ancianos. Se hizo, creo que en el mes de julio, y además en un momento realmente de agobio, porque aquí parece que los ancianos no existen. Es decir, muchas familias, desgraciadamente demasiadas, van a su oportunidad vacacional y allá sus padres o abuelos. Tenemos que tener conciencia, como ciudadanos y como personas que hemos estado en una familia, de estos problemas. Y sobre estos problemas hubo unanimidad y coincidencia en el debate y en la convergencia de opiniones de los diversos defensores del pueblo.

La última parte de mi intervención es una intervención añadida, voluntaria, obligada y necesariamente añadida. Y como dicen que así como Newton emprendió el estudio de la ley de la relatividad porque estando durmiendo bajo un árbol se le cayó una manzana en la cabeza, yo cuando fui una tarde, a las seis de la tarde, a mi casa, cuando había la jornada continuada, hace poco, y estaban mis nietos viendo la televisión, unos niños de 12 años, vi allí unas preguntas en un programa, no digo de qué programa, no me acuerdo de qué televisión, pero estaba una mujer, y yo lo dije a mi esposa: Oye, ¿y esta quién es? Pues esta ha aparecido y habla porque es la ex amante del conductor de la hija de una artista importante. Yo dije, ¿pero qué es esto? Esto no puede ser, que nuestros nietos, nuestros hijos, vean estas cosas al salir del colegio no puede ser. No se trata de meterse contra los medios. Dios me libre de meterme contra la libertad de empresa, aunque uno en la juventud ha sido muy rojo y se metía contra toda libertad de empresa, pero Dios nos libre de meternos en una sociedad de mercado contra la libertad de empresa y sobre todo contra los periodistas y los programas. A mí me ha gustado mucho que todos coincidan en que hay que buscar algún procedimiento. Ahí está la Comisión de Medios de Audiovisuales que se ha creado, pero aquí se trató de algo más concreto, porque la Comisión de Medios Audiovisuales va a hacer propuestas para la definición de todos los programas. A mí me gustaría que hubiera más programas como los de nuestro amigo José Antonio, que eran unos espléndidos programas, cuando recorría España enseñando las regiones desconocidas. No van a ser todos así, José Antonio, yo lo siento, pero que sean programas que nuestros hijos puedan ver. Pero incluso los programas de dibujos animados, que dicen que son para los menores, fíjense ustedes que son programas violentos, son dibujos animados violentos para niños y a eso tenemos que buscar entre todos una solución. Yo entiendo que es al Defensor del Pueblo, en defensa de los derechos de menores y de la educación, al que corresponde crear un espacio, al que vamos a invitar a concurrir a partidos políticos, a ONG, a educadores, al Defensor del Menor que haya por ahí, etcétera, para que entre todos hagamos un pro-

grama que presentemos a la Administración o a la Comisión de Medios Audiovisuales para su trabajo. Es importante también contar con los medios de comunicación y yo creo que contaremos con ellos porque son conscientes de que se está llegando a un límite, se está llegando al límite del agotamiento en esos programas y que ya no se puede ir más lejos.

La escolarización infantil. A nosotros nos ha preocupado enormemente la escolarización infantil, incluso presentamos ante esta Comisión un libro que hicimos, un informe de muchas páginas sobre escolarización infantil, y nos preocupaba enormemente el hecho de que en determinados centros había una excesiva carga, lo digo en el sentido positivo, de niños procedentes de la inmigración, lo cual por una parte perturbaba a los que no eran inmigrantes, que tenían que dedicar tiempo y espacio a un castellano que podía haberse aprendido en menos, y también eran centros que se convertían en guetos discriminatorios contra los niños de los inmigrantes, cosa que no podía ser en absoluto.

Tengo que decirle que nosotros tenemos una cooperación estupenda con el Ararteko del País Vasco y nos parece un excelente Ararteko. Era buen Ararteko el anterior, Mercedes Agúndez, excelente Ararteko es Íñigo Lamarca, con el que tuvimos ocasión de trabajar en las jornadas de nuestra bendición jacobea en Santiago en el mes de julio. Y además el ofrecimiento de colaborar el Gobierno Vasco y sus distintos departamentos con los aspectos de nuestro trabajo, se lo agradezco profundamente, y agradecemos el trípode de una colaboración entre los servicios de la Administración vasca, el Ararteko y nosotros mismos. Muchas gracias.

Señor Mardones, ¿qué le voy a decir a usted? Son muchos años y estudios especializados los tenemos, hay uno preparado, que es un estudio sobre la asistencia letrada a los inmigrantes, que lo ha preparado, que lo está dirigiendo la adjunta primera, María Luisa Cava de Llano. Para eso hemos tenido reuniones con las administraciones central y autonómica, con fiscales, magistrados, con juristas, con abogados y con organizaciones no gubernamentales. A resultas de todo este trabajo, estamos preparando un informe para confeccionar un libro que se presentará ante ustedes.

Recordatorio de deberes legales había dicho el representante del Grupo Socialista. Le agradezco, que también ustedes requieran a esas administraciones a contestar a nuestro requerimiento. Pero aquí las administraciones son de todo tipo, son del Partido Popular, del Partido Socialista, de los nacionalistas vascos, de los nacionalistas catalanes, de los canarios, de los aragoneses, aquí todos son iguales. Afortunadamente, cada vez hay menos. Y nosotros para tratar de terminar con esto antes teníamos una vía, la vía de denunciar por falta de cooperación y por actuación indebida ante ustedes y ante las Cortes Generales en los plenarios del Congreso y del Senado, y después acudir al artículo 505 del Código Penal, que habla como tipo de delito la desobediencia al Defensor del Pueblo, que supone una

multa importante y después suspensión de empleo, de función y de sueldo de seis meses a dos años. Eso lo ha utilizado en cierto caso el anterior Ararteko al requerir al Ayuntamiento de Pasajes, cuyo alcalde devolvía las cartas enviadas por el anterior Ararteko, en que decía ETA no. Entonces, el alcalde, que era de Herri Batauna, devolvía las cartas. El Ararteko fue a los tribunales y condenaron a un año de suspensión al alcalde. Es el único caso que conozco. Yo he enviado a muchos alcaldes, consejeros de ministros, directores generales, les hemos enviado requerimiento para decirle: Falta este requerimiento. Pero una cosa es que tengamos la ley y otra cosa que tengamos que recurrir continuamente a ella. La ley también dice que en España hay una inmigración legal, pero hay un millón de inmigrantes ilegales, y quién es el guapo que los echa del país. Como después de tres años de ministro de Justicia y 23 años de diputado, conozco bastante a todo el mundo, me permito llamar al alcalde o al consejero o a quien sea y decirle: Oye, que te he enviado un requerimiento, contéstame. Normalmente no son las autoridades políticas las que incurren en ese defecto de no contestar porque no quieren, no son las autoridades políticas, el funcionario de turno, que lo traspapela, que va a tomar café y que lo deja ahí, aunque, naturalmente, el último responsable sea la autoridad política. Por eso es por lo que yo me permito muchas veces llamar a la autoridad política para decirle: Oye, no seas necio y envíame el requerimiento y mira dónde está. Eso realmente es lo que hacemos.

El retraso judicial. Hay retrasos judiciales reales, lo ha habido siempre y lo habrá, ya he hablado de eso. Habrá que aumentar el número de jueces, los jueces que se jubilen habrá que convertirlos en jueces suplentes hasta que tengamos más jueces, o habrá que convertirlos en magistrados eméritos, habrá formas, pero esto no puede ser. No puede ser que haya demoras de miles y miles. Y ahí sí interviene el Defensor del Pueblo. Se ha hablado de por qué no interviene el Defensor del Pueblo en el aspecto judicial. En el aspecto judicial nosotros no podemos intervenir cuando está sub júdice, o sea, en el aspecto de la jurisdicción, pero sí intervenimos en los aspectos orgánicos de la Administración de justicia llamando la atención al fiscal general del Estado sobre la demora enorme de procedimientos, para que el fiscal del Estado impulse que estas demoras sean remediadas. En eso sí intervenimos e incluso hemos hecho un informe, hicimos un informe sobre demoras judiciales pues realmente eran insostenibles. Es verdad lo que él ha dicho, una demora judicial se convierte en una vulneración del derecho de la tutela judicial efectiva. Al ser ministro de justicia y ahora Defensor del Pueblo, realmente creo que aquel refrán del gitano, tengas pleitos y los ganes, ha resultado verdad.

Señor Labordeta, se ha hablado de televisión, hemos coincidido absolutamente con esto; sobre la redistribución de los niños inmigrantes en los colegios y ahora sobre la piratería. Efectivamente, lo de la piratería es

algo que clama al cielo los llamados top manta. Yo no les echo la culpa, tienen también lo suyo los pobres inmigrantes que están ahí, son gente desesperada que no encuentra trabajo y que a cambio de una pequeña cantidad venden con el riesgo de ser detenidos, yo echo las culpas a las mafias discográficas, para las que reproducir es muy sencillo, la falta de escrúpulos de algunos ciudadanos que con una pequeña maquinaria que cuesta poco y en una habitación reproducen los discos; yo, como soy viejo, hablo de discos, ahora hay que hablar de los soportes, los soportes para hacerlo. Y eso es tremendo. Eso lo tiene que combatir la Policía y la Guardia Civil, las Fuerzas de Seguridad del Estado y las policías autonómicas con todo vigor, porque ahí se perjudica no sólo a los creadores, que viven de eso, sino, como ha pasado en México, a los trabajadores de las empresas que se dedican a la reproducción, que se quedan en la calle. Hablo de la reproducción discográfica pero existe la reproducción en las imprentas de las obras literarias; en Perú la mayor parte de los autores, muchos autores importantes, ven sus obras en ediciones piratas expuestas en los quioscos; por eso se llama piratería. El I congreso mundial sobre piratería y derechos humanos se celebró en México, a comienzos de la primavera de este año, en el Estado de Zapata, en Cuernavaca, donde estaba el palacio de Hernán Cortés y después de Emiliano Zapata, lo cual da idea del patrimonio riquísimo de México. Hizimos esto clamando al cielo, a Yahvé, para que desapareciera. Pero no hacía falta sólo clamar a Yahvé, porque aquí no caen las murallas de Jericó mediante lamentaciones. La responsabilidad la tienen las administraciones y las fuerzas del orden, en este caso de seguridad y represivas para terminar con esa mafia. Hay que tener en cuenta que hay unas mafias responsables y culpables a las que se debe reprimir con la necesaria dureza para salvar los intereses, los derechos de los creadores y de los trabajadores.

Por último, a mi amigo el señor Rascón, representante del Grupo Socialista, quiero decirle que las propuestas que hace nos parecen muy bien. Ya le he respondido a la diferencia en la intervención del Defensor en los aspectos orgánicos, administrativos, no jurisdiccionales sobre las demoras judiciales. Hace dos o tres años, el presidente de la Audiencia Provincial de Madrid nos pidió que visitásemos la Audiencia Provincial, para comprobar la situación en la que estaba. Estaba en una situación lamentable. Los medios de comunicación siempre se portan con nosotros muy bien porque informan de todo lo que hacemos y muchos conocen nuestra labor a través de ellos. Pues bien, convocamos a los medios de comunicación e hicieron un amplio reportaje sobre la visita del Defensor a la Audiencia Provincial y entonces hubo una renovación, una mejora de los medios materiales y humanos, y por eso y por otras cosas ha bajado la estadística en Madrid.

Me preguntaba por qué se rechazan nuestras recomendaciones, aunque la mayoría son aceptadas. Quizá

habría que estudiarlo. Eso, haría que el tocho del que habla nuestro amigo Labordeta se convirtiera en triple o cuádruple. Le puedo decir que las propuestas que hacemos son recomendaciones, como la relativa a la modificación del artículo 107 del Código Civil para la igualdad de sexos —ya he insistido en eso—, para que la ley de origen la ley de origen la ley de España, donde residen los cónyuges y así fue entendido. Yo le agradezco mucho su petición para que nos hagan más caso. Nos hacen bastante, la prueba es que somos el número dos de la encuesta del CIS, el número uno lo ocupa las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, quienes tienen más confianza que el Defensor. Algo que me resulta increíble (ahora como estamos entre amigos, lo digo) es que en los viejos tiempos la Guardia Civil me llevaba encadenado de prisión a prisión, y ahora sea la institución que ocupa el primer lugar. Esto significa los avances prodigiosos que en materia de derechos humanos hemos hecho en este país. Traigo el ejemplo a colación para felicitarnos de ello.

En cuanto a las relaciones con el Defensor del Pueblo europeo, nos reunimos también con el Defensor del Pueblo de distintas naciones y también con el Defensor del Pueblo europeo, cuya labor se relaciona principalmente con el trabajo de los funcionarios de la Unión Europea. Lo vamos a seguir haciendo porque está bien. La figura del Defensor del pueblo se va extendiendo. Por ejemplo, Kazajstán se dirigió a la Comisión Europea, porque quería montar la institución del Defensor del Pueblo en ese país. Debido al prestigio que tiene el español, por la cooperación de ustedes y sobre todo por los funcionarios que trabajan en ella, se dirigió a nosotros para que les montásemos la institución del Defensor del Pueblo, cosa que vamos a hacer. Hace poco nos visitaron también los iraníes. Ahora iba a hacerlo, pero no pudo porque su madre está muy mal, la ministra de Derechos Humanos del Yemen, que es una señora que tiene una tradición de defensa de los derechos humanos en ese país muy buena. Es decir, tenemos una relación continua. Hace dos años, después de estar con otras administraciones me visitó una comisión de altos funcionarios chinos para que fuéramos a China a hablar de los derechos humanos, de nuestra institución. Naturalmente, fuimos allí. En Seúl ha estado recientemente nuestro adjunto segundo, Manuel Aguilar; en Québec, María Luisa Cava de Llano. Se está haciendo ese trabajo y, en función de él y del que hacemos aquí, les agradezco muy de veras sus palabras y su amistad. Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: He pedido si algún portavoz quería hacer uso de la palabra. En principio, sólo el señor Grau quería decir unas palabras, supongo que breves.

El señor **GRAU I BULDÚ**: Muy brevemente y sin ánimo de alargar esta Comisión, solamente deseo puntualizar al señor Defensor del Pueblo mi reconocimiento a su labor y a la de sus adjuntos. Posiblemente la

respuesta o no la he entendido yo o no la ha entendido él. Era un balance de la actividad de la institución, a la que sumaba yo la actividad de los informes parciales que se han debatido en Comisión y que lógicamente representan el global, en esta reunión de hoy el de toda la institución en el año 2003.

El señor **PRESIDENTE:** Quiero dar las gracias al Defensor del Pueblo y a todo su equipo, que ha hecho un trabajo excelente.

Se levanta la sesión.

Era la una y treinta y cinco minutos de la tarde.

**Congreso de los Diputados. Sesión plenaria
de 30 de septiembre de 2004.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2003.**

(D. S. Congreso, VIII Leg., núm. 36)

drán una intervención máxima de 15 minutos por cada grupo parlamentario.

Señor Defensor del Pueblo, tiene la palabra.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Música Herzog): Muchas gracias, señor presidente.

Señor presidente, señorías, tras la comparecencia hace una semana ante la Comisión Mixta Congreso-Senado de relaciones con el Defensor del Pueblo para presentar y debatir el contenido del informe correspondiente al ejercicio de 2003, me satisface dar cuenta hoy de ese mismo informe ante este Pleno, dando así cumplimiento a las normas por las que se rige la institución.

Antes de entrar en la exposición resumida de los asuntos más significativos que integran el informe, permítanme exponer unas cuantas circunstancias de carácter previo y complementario, que me parecen relevantes para su mejor comprensión. La actividad del Defensor del Pueblo se encuentra muy relacionada con los factores de todo tipo que condicionan la vida de los ciudadanos, factores que a su vez reflejan de modo natural el grado de eficacia de los derechos fundamentales de las personas reconocidos por el ordenamiento vigente, finalidad principal de la institución, lo cual, unido a la confianza otorgada por la población española al Defensor, puesta de manifiesto con ocasión de diferentes encuestas en épocas distintas, nos anima y estimula nuestro esfuerzo. De ahí el amplio y creciente abanico de problemas que plantea la actuación de los entes y organismos de la Administración en relación con el ámbito de los derechos constitucionales y la atenta vigilancia con que seguimos la cada día más compleja trama configurada por los poderes del Estado en sus respectivas parcelas de actuación. De este modo, la figura del Defensor se convierte, por el mero ejercicio de sus competencias, en observatorio privilegiado para el análisis y la propuesta subsiguiente de posibles reformas que pretenden favorecer la convivencia democrática a la que aspira nuestro Estado de derecho.

Semejante objetivo no es fácil de lograr y para llevar a cabo las tareas consiguientes el Defensor del Pueblo dispone de diversos instrumentos en tanto que comisionado de las Cortes Generales, en tanto que comisionado de sus señorías. Pero lo que proporciona su auténtico sentido es el arma de su independencia a ultranza. El Defensor del Pueblo, declara tajantemente la Ley Orgánica que lo regula, no estará sujeto a mandato imperativo alguno. Por si esto fuera poco, añade y precisa que no recibirá instrucciones de ninguna autoridad, desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio. Independencia, pues, a toda costa; independencia que debe presidir todas y cada una de sus actuaciones; independencia que, desde el mismo momento de ser elegido, le concede autonomía incluso respecto de los diputados y senadores que lo eligieron. Ningún poder del Estado, ninguna fuerza política, por predominante que sea en los diferentes ámbitos de ese

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2003.

El señor **PRESIDENTE**: Señorías, se reanuda la sesión con el punto VI del orden del día: Informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2003. Esta memoria ha sido distribuida y publicada, con lo cual está a disposición de sus señorías.

El procedimiento que utilizaremos es el tradicional. En primer término, la exposición por el Defensor del Pueblo de un resumen del informe; a continuación comenzarán las deliberaciones sobre el mismo y los distintos portavoces, de orden de menor a mayor, ten-

poder, condicionará una actuación celosa de la autonomía y de la independencia característica del Defensor. Manifestación suprema de esa radical independencia es la legitimación para recurrir las normas emanadas del propio poder que lo elige y comisiona, así como la duración de su mandato institucional, más dilatada que las de las legislaturas.

Esa privilegiada posición del Defensor del Pueblo en el ordenamiento jurídico no convierte, sin embargo, a esta figura en una instancia dominante o dogmática, al margen o por encima de los poderes del Estado. Muy al contrario, cuando el Defensor admite una queja a trámite trata de ponerse en el lugar de quien reclama, de superar los conflictos inherentes a la queja. A tal efecto, procura establecer un puente poniéndose en contacto con las diferentes administraciones públicas, proponiendo una salida acorde con el espíritu de la norma y elaborando una resolución conciliadora. La resolución del Defensor del Pueblo pretende ser por eso un elemento superador de divergencias originadas en el ejercicio de la actividad administrativa pública, nunca un parapeto ni una barricada; ni un parapeto candoroso, ni una barricada desde la que se enarbolan, sistemáticamente y sin reflexionar, banderas reivindicativas.

En este sentido, y sin perjuicio de la firmeza con que han de ser defendidos los derechos ciudadanos, se estima que el mandato recibido de las Cortes Generales tiene mucho más que ver con la creación de condiciones propiciadoras de soluciones activas que con la simple manifestación de opiniones poco matizadas, que a la larga resultarían seguramente contraproducentes. Tiene mucho más que ver con la prevención de situaciones de conflicto que con la intervención quirúrgica en situaciones de abierta conculcación del derecho; tiene mucho más que ver, en definitiva, con las *auctoritas* persuasiva que con la *potestas* imperativa, sin que ello afecte, repito, señorías, a la sólida convicción de que la tutela de los derechos exige a veces una firmeza y una determinación a toda prueba. Convicción férrea, pues, bajo propuestas conciliadoras. Más de 20 años actuando con estos criterios han conseguido que la gran mayoría de los ciudadanos y de los grupos y las fuerzas sociales sigan depositando su confianza en una institución que desea y se esfuerza por seguir mereciendo ese crédito privilegiado. Precisamente ahí radica, con toda seguridad, la causa de que el Defensor del Pueblo reciba peticiones ciudadanas de carácter individual o colectivo, que a veces se encuentran alejadas de las competencias propias de la institución. Así ha ocurrido, por ejemplo, en el año 2003, con las quejas derivadas de la participación española en el conflicto de Irak, más de 36.000, que pusieron a prueba, por su concentración en pocas fechas, el sistema informático recientemente instalado y que no se han computado, en su inmensa mayoría, como quejas a efectos de los datos globales ofrecidos en el informe, aunque sí aumentaron considerablemente la carga de trabajo de los servicios de la

oficina, puesto que todas ellas se analizaron y respondieron puntual y escrupulosamente. Teniendo en cuenta, sin embargo, que la institución del Defensor del Pueblo no tiene atribuidas facultades que le permitan determinar u orientar la política exterior del país o la misión de las Fuerzas Armadas o la convocatoria de consultas populares en relación con las decisiones de los poderes del Estado, esas peticiones no pudieron admitirse a trámite; ni tampoco pareció viable la actuación procesal que permitiera cuestionar las correspondientes decisiones gubernamentales ante el Tribunal Constitucional, tal y como proponían algunas de esas quejas. Pero todas las peticiones fueron, como he dicho, cuidadosamente analizadas y respondidas.

Continuando la labor emprendida en ejercicios precedentes, en el ejercicio 2003 se registró un espectacular crecimiento de las tareas que integran las relaciones institucionales que de ordinario reflejan los medios informativos. En lo referente a la actividad internacional, se produjo un notable aumento del número de actuaciones y de la presencia en muy diversos foros por parte de quienes trabajamos en la institución. Aunque el informe contiene una relación completa de estas actuaciones, permítanme subrayar, señorías, la importancia de la comparecencia ante la Comisión de Derechos Humanos número 59, en Ginebra. Ahí tuvimos ocasión de presentar un texto sobre la situación de las víctimas del terrorismo en España y la relevancia de la participación en el VIII Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen, en el que se aprobó la Declaración de Panamá. Entre las numerosísimas visitas de intercambio y cooperación mutua, debo destacar, como un humilde homenaje a su memoria, la reunión celebrada en el palacio de Bermejillo con el que fuera Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas, Sergio Vieira de Melo, luego asesinado en Irak, cuando se encontraba allí cumpliendo su misión de paz.

Haciendo referencia ya al documento del informe, tiene la misma estructura que en ejercicios precedentes, con objeto de facilitar la comprensión comparativa interanual y asentar los criterios de elaboración del complejo documento. Todo ello sin perder flexibilidad, teniendo en cuenta la construcción modular e intercambiable de sus contenidos. La presentación y conclusiones tratan de estimular y facilitar su consulta y los apartados sustantivos del informe dan cuenta de la gestión, siguiendo una progresión lógica en el *modus operandi* básico en la institución.

Los datos principales de la gestión se centran en la tramitación de quejas y peticiones ciudadanas. Aparte de las relativas a la intervención en Irak que, como dije, no son computables a esos efectos, el total de las quejas de los ciudadanos recibidas por el Defensor del Pueblo alcanzó la cifra de 17.389. Las quejas iniciadas de oficio desde la propia institución, también incluidas en este total, ascendieron a 165. Aunque pueda tenerse por

un dato cuantitativo menor, la gestión de estos expedientes de oficio es de una gran importancia, pues, por un lado, exige mantener un alto nivel de alerta ante la posible aparición de conflictos y, por otra parte, requiere la puesta en marcha del mecanismo indagatorio habitual sin partir de más datos que los proporcionados por alguna noticia, sin apoyo en una reclamación inicial que suele aportar unos niveles de conocimiento superiores de partida utilizables como base de la investigación correspondiente. En términos cuantitativos, la cifra más importante de las quejas tiene su origen en las reclamaciones ordinarias o quejas de los ciudadanos. Reclamaciones que, dentro de una tendencia netamente creciente, oscilan de año en año con altibajos, con ejercicios punta y ejercicios valle; con cantidades que pueden presentar un registro más elevado, como sucedió en el ejercicio 2002, o como parece que lleva camino de suceder en el que nos encontramos de 2004 si continúa la progresión observada en la primera mitad de este año. Por ejemplo, a 21 de septiembre del año 2003, del que se ocupa este informe, el total de quejas recibidas ascendió a 12.915. En este año —que será objeto de posterior informe en el próximo año y queremos que sea a comienzos del mismo—, a 21 de septiembre, se ha pasado de 12.915 a 23.150, casi el 80 por ciento más este año que el pasado. Del total mencionado, de las 17.389 quejas citadas, tenían carácter individual 12.612, fueron consideradas como colectivas otras 4.612 y, como ya se ha dicho, 165 se incoaron de oficio. Por comunidades autónomas destaca la de Madrid, con poco más del 33 por ciento de las quejas recibidas, seguida con gran diferencia por la Comunidad Valenciana, casi el 11 por ciento, y Andalucía y Cataluña, con más del 9 por ciento. De las recibidas del extranjero, unas 400 en total, vuelven a ocupar los primeros lugares los países iberoamericanos, sobre todo Argentina, México y Venezuela, y los países vecinos, como Francia y Marruecos. Es de notar asimismo el peso constante, mantenido en los últimos ejercicios, de las quejas procedentes del conjunto de países de la Unión Europea, como la ya aludida Francia, Alemania, Reino Unido, Bélgica e Italia, lo cual sugiere, salvando los modelos defensoriales, una cierta conciencia de la homogeneidad en los hábitos ciudadanos ante las instituciones.

Por lo que se refiere a las distintas administraciones u organismos afectados, las quejas tienen que ver de modo sobresaliente con los sectores de inmigración y atención a emigrantes españoles, Administración de Justicia y a la Función pública. En este sentido se observa un cierto cambio en los primeros puestos, porque este último sector, el de la Función pública, venía figurando a la cabeza en los ejercicios precedentes. Conservan sus altas frecuencias, asimismo, los sectores de la sanidad y la Seguridad Social, la acción social, la ordenación de la actividad económica y la Administración educativa. Especial interés

en la gestión reviste el estado de tramitación de las quejas que venimos mencionando. De las quejas totales recibidas o incoadas, 9.476 no fueron admitidas a trámite, otras 6.249 se admitieron para ser investigadas ante las correspondientes administraciones y 1.664 se encontraban pendientes de tomar la decisión oportuna a 31 de diciembre de 2003. Entre los motivos de no admisión de las quejas, es preciso destacar la no existencia de indicios de irregularidad administrativa, la comprobación de no intervención de los poderes públicos en el caso reclamado y el hecho de haber recaído sentencia firme o haberse producido intervención judicial. El alto número de inadmisiones se debe a que se consideran incluidas en ese grupo quejas de carácter colectivo con numerosos componentes que se cuentan como quejas distintas. Así ha sucedido en concreto con quienes interpusieron quejas contrarias a la experimentación con células madre embrionarias y con quienes habían solicitado equiparación de vacaciones en el servicio de Correos o determinadas reformas en las modalidades de los distintos ciclos universitarios. Por cierto, en el caso de las células embrionarias, una vez asentados los criterios científicos y normativos correspondientes, han sido admitidas las quejas de ciertos colectivos, muy singularmente las procedentes de personas afectadas por diabetes, para facilitar la oportuna terapia. Las quejas objeto de admisión se habían dado por concluidas en más del 41 por ciento de los casos a 31 de diciembre del ejercicio 2003 y poco más del 58 por ciento se encontraban en fase de tramitación a esa misma fecha. El documento del informe contiene *in extenso* cuadros y gráficos explicativos con motivos de inadmisión, administraciones ante las que se tramitaron las quejas, tipos de conclusiones y un listado completo con su número de expediente y el enunciado sucinto de todas las quejas de oficio gestionadas.

Las resoluciones institucionales dirigidas a las administraciones públicas como consecuencia de la gestión de las distintas quejas admitidas alcanzaron un total de 154 recomendaciones de alcance general, 228 sugerencias en torno al tratamiento concreto de determinadas situaciones, 103 recordatorios de deberes legales y una advertencia por estimarse falta de colaboración adecuada. A finales año 2003, del total de recomendaciones y sugerencias, habían sido admitidas 176 y rechazadas 88, y se encontraban pendientes de decisión 118. Esas cantidades actualizadas a principios de este mes de septiembre alcanzaban las 243 para las admitidas, 115 para las rechazadas y 24 para las pendientes, cifras que arrojan una proporción cercana al 65 por ciento de resoluciones aceptadas por las administraciones a las que habían sido dirigidas. **(La señora vicepresidenta, Chacón Piqueras, ocupa la Presidencia.)** Además, el estudio monográfico sobre funcionarios interinos, puesto a punto por la institución en el ejercicio, generó otras 168 recomendaciones ante diversas administra-

ciones y organismos, aceptadas total o parcialmente en más del 86 por ciento de los casos.

A la hora de entrar en el apartado más voluminoso del informe, el de la supervisión de la actividad concreta de las diversas administraciones públicas, hemos de proceder forzosamente con un cierto criterio selectivo dentro de cada sector. En cuanto a lo que afecta al empleo público, cabe delimitar las materias que se sitúan en el ámbito del régimen general de la Función pública, por un lado, y aquellas otras que afectan a situaciones estatutarias singulares. Por lo que hace referencia al régimen general, las quejas recibidas han manifestado de modo principal la preocupación existente entre los funcionarios públicos por considerar que no se cumplen con rigor los principios constitucionales de acceso a funciones y cargos públicos en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Por citar algunos ejemplos de las resoluciones elaboradas en esta Cámara, se destacan: la recomendación finalmente atendida para que en los sistemas de selección y provisión de ciertos puestos de trabajo reservados a funcionarios de la Administración local con habilitación de carácter nacional, se exija titulación académica de grado medio o superior; la recomendación, asimismo aceptada, estableciendo el criterio de que las calificaciones obtenidas por las personas con discapacidad cuando hubieran superado el proceso selectivo pero no hubieran conseguido plaza en el cupo de reserva de la convocatoria sean tenidas en cuenta para que puedan optar a las plazas de turno libre; la recomendación, esta vez no atendida, para que se reconociera el derecho a disfrutar de una situación de licencia a quienes formalicen una pareja de hecho, en tanto se proceda a regular las uniones de hecho; y finalmente, la elaboración de un informe específico acerca de la situación de los funcionarios interinos y del personal eventual en el sector público del que se dio cuenta a las Cortes Generales y que recogía todo un abanico de problemas y dentro del que se formulaba una completa batería de sugerencias y recomendaciones para superarlos.

El otro gran ámbito del empleo público, el referido a situaciones estatutarias específicas, acoge cuestiones que afectan principalmente a los siguientes grupos: al personal de los servicios de salud y a las tareas conducentes a la esperada aparición de su estatuto marco, finalmente aprobado por Ley de 16 de diciembre del pasado año; al personal que presta sus servicios en el sector docente público, tanto universitario como no universitario; al personal al servicio de la Administración de Justicia, sobre todo en cuanto se refiere al sistema selectivo, la organización de las bolsas de trabajo o las repercusiones derivadas de la nueva ley modificativa del Poder Judicial; al personal de instituciones penitenciarias y, en concreto, a la demanda integración en el cuerpo de maestros o a las dificultades originadas por el incremento del horario de presencia en los centros; al personal al servicio de la Administración mili-

tar y su manifestada inquietud por el nuevo modelo organizativo de las nuevas Fuerzas Armadas profesionales; al personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad por aspectos como la inadecuación de algunas funciones encomendadas y las dificultades de llevar a cabo la acción sindical al margen de los cauces reglamentarios; y al personal laboral, preocupado por la alta tasa de interinidad y por los inconvenientes que produce la movilidad interadministrativa.

La gestión llevada a cabo por el área organizativa de Defensa e Interior se centró durante el ejercicio 2003 en tres ámbitos materiales de actuación: el penitenciario, la seguridad ciudadana y la actividad militar. Por lo que se refiere al marco general del ordenamiento, las modificaciones normativas producidas condicionaron muy acusadamente la gestión correspondiente en este apartado. Hasta cuatro leyes orgánicas aparecieron en ese sector: la de medidas de reforma para el cumplimiento íntegro y efectivo de las penas; la de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros; la de reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en materia de prisión provisional y la de modificación del Código Penal, que supuso una amplia reforma del mismo y que en sus aspectos sustanciales entrará en vigor el próximo octubre.

En lo que hace referencia al sistema penitenciario, es preciso señalar, además, el esfuerzo que supone adecuar los centros para un tratamiento conveniente de los internos cuando se produce un incremento de la población penitenciaria superior a un 8 por ciento, cuando el empleo de nuevas tecnologías se está llevando a cabo aún de forma incipiente por parte de la Administración penitenciaria y cuando los problemas se hacen más y más complejos debido a las dificultades específicas derivadas de un notable incremento del número de internos extranjeros que en la actualidad alcanza la proporción de uno a cuatro. Desde el Defensor del Pueblo hemos seguido trabajando con especial dedicación en esta parcela, con objeto de preservar de la mejor manera posible el derecho a la vida y a la integridad física en los centros penitenciarios, la tutela de la salud, la libertad religiosa de los internos, los aspectos educativos, la confidencialidad y la libertad de correspondencia o las actividades laborales. Se ha prestado una singular atención a los problemas que se les plantean a las mujeres en prisión. Cada uno de estos asuntos ofrece tantas posibilidades de debate y tantas facetas sugerentes para la acción que no es posible pasarles ni una breve revista ni extenderse mucho más en ellos. Sus señorías disponen de una panorámica más amplia sobre el mundo de las prisiones en el texto íntegro del informe y del paralelo que hace de nuestra gestión en ese ámbito durante el ejercicio 2003. Un aspecto de crucial interés que se trata en el informe es el de las infraestructuras de los centros penitenciarios. Las visitas realizadas periódicamente a todos y cada uno de esos centros han per-

mitido conocer su estado material, con muchas carencias en determinados casos puntuales y con necesidades evidentes de mantenimiento, distribución y situación higiénico-sanitaria, que, unidas a la masificación creciente, sobre todo en el caso de internas con hijos, han provocado la formulación de recomendaciones y sugerencias a la Administración competente, con objeto de subsanar esas deficiencias y de prevenir posibles conflictos por su causa.

El área dedicada a justicia y violencia doméstica gestiona, entre otros contenidos funcionales, los expedientes sobre los asuntos planteados acerca del funcionamiento en el ámbito de la Administración de justicia, por un lado, y por otro, de los problemas lacerantes y frecuentes suscitados, por lo que ha dado en englobarse bajo la etiqueta, antes de violencia doméstica, ahora de violencia de género. Uno de los puntos que con más asiduidad aparece en los informes preceptivos cada año es el de las dilaciones y retrasos judiciales, que no acaban de encontrar vías de solución plenamente satisfactorias, a pesar de la importancia que reviste el objetivo de que la justicia sea impartida a tiempo, tanto para la prevención de conflictos como para que la acción de juzgar se desarrolle en las mejores condiciones posibles que permitan alcanzar un máximo de eficacia. A pesar de las medidas adoptadas, dotando a la Administración de justicia de mejores medios, las dilaciones, de acuerdo con las quejas formuladas por los ciudadanos, se han mantenido, cuando no ensanchado, por lo que se requiere una actuación urgente tras una reflexión ponderada. Las dilaciones afectan tanto a los órganos colegiados como a los unipersonales. Como ejemplo de superación deben destacarse las actuaciones del plan de apoyo puesto en práctica por el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio de Justicia, en el que se tuvieron en cuenta algunas propuestas y sugerencias formuladas por el Defensor del Pueblo, con la finalidad de ir resolviendo los 21.879 asuntos civiles pendientes en la Audiencia Provincial de Madrid. Dos años después de iniciado el plan, a 31 de diciembre de 2003, los asuntos pendientes habían descendido en casi 9.000 casos y se situaban en 13.180. Por otro lado, junto con las dilaciones, también hay que tener en cuenta las quejas en torno al servicio público judicial, distinto de la función jurisdiccional propiamente dicha, un servicio que puede mejorar si se toman medidas organizativas apropiadas, si se incorpora tecnología informática o se introducen técnicas modernas de gestión.

Especial atención se dedica a las quejas relacionadas con la delincuencia de menores, atención que se ha manifestado el pasado ejercicio en las visitas giradas a centros de internamiento en Ceuta, Valencia, Asturias, Ciudad Real, Madrid, Sevilla y Cádiz, para comprobar el número de plazas disponibles, el estado de las instalaciones y equipamientos y cambiar impresiones con los menores y educadores, con el objeto de conocer las dificultades para una aplicación de la Ley orgánica del

12 de enero de 2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. De igual modo, se procedió, en el ejercicio del que se informa, a efectuar un seguimiento de las recomendaciones elaboradas como consecuencia del estudio realizado por la institución sobre la situación existente, transcurrido un año de vigencia de la mencionada Ley orgánica.

Las actividades relacionadas con la violencia doméstica desgraciadamente no pierden actualidad, lo que puede comprobarse por la asiduidad indeseable no de los noticieros, sino de su contenido. Soy partidario de que los noticieros, las noticias de televisión, den continuamente informes de cualquier agresión. Yo recuerdo que hace años hubo un debate sobre si los servicios informativos de las televisiones debieran transmitir con toda plasticidad y con todo vigor e intensidad los atentados terroristas. Algunos decían que eso alentaba a los terroristas. Yo y otros muchos manteníamos el punto de vista —que sigo manteniendo— de que debe darse cuenta e informar de todos los atentados, porque, aunque complazcan a una banda de terroristas o a la minoría de cómplices que puedan tener, hacen crecer la conciencia colectiva y ciudadana frente al terrorismo. Yo soy partidario de que la información sea plena, tanto entonces en relación con el terrorismo como ahora en relación con la violencia de género. En esta institución se abrieron diversas investigaciones por este motivo durante el ejercicio 2003, tanto con relación a mujeres fallecidas como a distintas agresiones sufridas por mujeres y a investigaciones que tenían que ver con las crisis de convivencia, también influenciadas en cierta medida por el mundo judicial, puesto que las decisiones judiciales que afectan al régimen económico, a la relación con los hijos, a la espera prolongada de sentencia o a cualquier otro aspecto contribuyen de modo indirecto a la superación o al agravamiento de esas fases críticas.

Mención singular debe hacerse de la recomendación dirigida al Ministerio de Justicia con objeto de que se contemplara la posibilidad de elección por parte de la mujer extranjera de la ley española en los casos de separación o divorcio, cuando ambos cónyuges residen en España, recomendación que fue atendida con la modificación del artículo 107 del Código Civil mediante ley orgánica. Esto es importante en la lucha por la igualdad de sexos, porque en el caso de un matrimonio marroquí o magrebí que viene a España y se separa, se divorcia, antes se utilizaba la ley de origen, con lo que, dada la desigualdad, muy cierta, que existe entre el hombre y la mujer, se favorecía al hombre. Nosotros propusimos, y se ha conseguido —está en el Código Penal—, que sea la cónyuge que requiere la separación o el divorcio la que diga cuál sea la ley aplicable. En estos casos, casi todas las mujeres han pedido que se aplique la ley nacional porque es una ley basada en la igualdad de sexos, tal y como figura en nuestra Constitución.

Dentro de ese núcleo de trabajo, aparte de distintas actuaciones relacionadas con el servicio exterior y el Registro Civil, se celebraron unas jornadas especializadas para tratar de los problemas planteados por la asistencia jurídica a los extranjeros, jornadas en las que intervinieron responsables de la Administración central y autonómica, abogados, jueces, fiscales y representantes de organizaciones no gubernamentales, con la finalidad de elaborar un informe especializado y multifocal destinado a generar propuestas e iniciativas para mejorar la eficacia del derecho constitucional de asistencia letrada. El área de gestión dedicada a la tutela de los derechos que tienen relación con la Administración económica está adquiriendo una importancia creciente en nuestro país y como consecuencia en la labor de la institución del Defensor del Pueblo, sea por la influencia del bloque económico en que nos encontramos integrados, la Unión Europea, sea porque la conciencia ciudadana va asumiendo de modo progresivo los avances que en cuanto a cultura económica y financiera se han producido en los últimos años. Si a ello unimos las modificaciones relacionadas con esta materia producidas últimamente en el ordenamiento, tendremos esbozado un cuadro en el que se nos muestra el progreso, en cuanto a eficacia se refiere, de los derechos económicos constitucionales. La actividad correspondiente se ha visto muy influenciada por las nuevas leyes orgánicas recientemente aparecidas y también por los progresos tecnológicos y la generalización del uso de las telecomunicaciones.

Entre las modificaciones normativas aludidas destaca el nuevo marco regulador —ya viejo marco regulador en realidad— ofrecido por la Ley General Tributaria, de 17 de diciembre de 2003, que recoge los principios esenciales de la regulación tributaria y regula las relaciones entre la Administración tributaria y los contribuyentes. Aunque su aparición debe ser acogida con cautela hasta que se publiquen los oportunos reglamentos, sí que parece resolver ciertos problemas que se planteaban con la normativa anterior. Me refiero, por ejemplo, a la posibilidad que se abre con la nueva ley de que los tribunales económico-administrativos rectifiquen sus propias resoluciones cuando incurran en error de hecho, o a la de suspender total o parcialmente el ingreso de la deuda tributaria sin aportación de garantía alguna. Otra modificación legal digna de mencionarse es la aprobación de la Ley de 18 de noviembre de 2003, sobre protección patrimonial de las personas con discapacidad, cuya elaboración fue recomendada en su día por la institución del Defensor del Pueblo.

Hay también determinados puntos relacionados con este sector que merecen destacarse. Así, se efectuaron investigaciones sobre el rechazo manifiesto de aseguramiento o la petición de primas exageradas de seguros, en el ramo del automóvil, a personas jóvenes; sobre las limitaciones de horario de caja en oficinas bancarias y los inconvenientes que eso supone para el pago de

determinadas facturas; sobre diversas cuestiones, como la información relacionada con el consumo contenida en los envases de alimentos; sobre las dificultades que para el adecuado suministro a determinados pacientes suponen los márgenes comerciales regulados en las oficinas de farmacia; sobre las cuotas y procedimientos previstos para la instalación y la desconexión telefónica y sobre las cantidades facturadas por las empresas de servicios telefónicos correspondientes a las llamadas líneas de tarificación adicional, que se reconocen por la utilización de determinados prefijos, y a las líneas para adultos; y sobre las actuaciones llevadas a cabo para tratar de que se generalicen los servicios de internet y la recepción televisiva en ciertas zonas sin cobertura dentro del territorio nacional.

El área de ordenación territorial está encargada de gestionar las quejas y otras peticiones relacionadas con sectores tan amplios como el medio ambiente, en general, el urbanismo y la vivienda. Por lo que se refiere al medio ambiente, la heterogeneidad de aspectos que comprende se orienta por el concepto negativo de la contaminación. Se trate de contaminación atmosférica, de la protección de espacios naturales, de la de espacios marítimos o litorales, del ruido, de los residuos o de las líneas de alta tensión, el fondo de las quejas formuladas está condicionado por el deseo de que los sistemas naturales no contaminen ni se vean contaminados, un deseo de que la Administración lleve a cabo, impida o corrija determinados actos, con el fin de asegurar el derecho constitucional a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona así como el deber de conservarlo, tal y como literalmente prevé nuestra Constitución. En esta dirección se ha actuado razonablemente para que se facilite el acceso a la información ambiental a los representantes de asociaciones o entidades preocupadas por esa información, y no sólo a los interesados directos y personales. Se han hecho esfuerzos repetidos con objeto de potenciar y extender la aplicación de las evaluaciones de impacto ambiental. Se han efectuado investigaciones diversas en materia de contaminación atmosférica así como en relación con la obligación de proteger los espacios naturales, entre los que destacan, por la necesidad de especial cuidado, las vías pecuarias, que sufren agresiones relacionadas con la ocupación ilegal de su superficie, el descuido y falta de restauración o los vertidos de escombros.

En cuanto a la protección del espacio marítimo, incluyendo mar, costas y puertos, ha destacado durante el ejercicio de 2003 la continuación de las actividades desarrolladas en torno al naufragio del petrolero *Prestige* en la costa gallega. El gran número de quejas recibidas y la investigación realizada generaron un volumen documental extraordinario y dieron lugar a un informe de la institución en el que, tratando de sistematizar lo actuado, se reflejaron consideraciones sobre la información suministrada, sobre la actuación de la Adminis-

tración General del Estado y sobre la actuación de la Junta de Galicia, para concluir poniendo de relieve la necesidad de una investigación integral en sede parlamentaria al tiempo que se formulaban recomendaciones varias, de las que se dio traslado a las administraciones competentes. Los problemas generados por la contaminación acústica, la prevención y gestión de residuos o el uso de líneas de alta tensión y telefonía móvil dieron lugar a numerosas quejas y absorbieron buena parte del trabajo de análisis e investigación. Destacan en este sentido los casos del ruido provocado por el tráfico de los aeropuertos en las poblaciones cercanas, el ruido callejero, incluido el provocado por los adictos al conocido botellón, o el ruido procedente de locales de ocio o diversión.

Si se tiene en consideración la hasta ahora débil presencia de la acción pública en el sector de la vivienda y del urbanismo, el incremento excesivo de los precios y el muy elevado endeudamiento de las familias en relación con la renta disponible, no debe extrañar a nadie que el Defensor del Pueblo haya reflexionado sobre un modelo urbanístico del que se trazan en el informe de 2003 algunas directrices orientativas, directrices que pasan por una adecuada política de vivienda que comprenda extremos tan sustanciales como el cuidado en la elaboración de los planes y la oportuna evaluación ambiental, una información completa y accesible a todos los ciudadanos, la participación de los mismos en los planes, la ejecución puntual, descentralizada y diferenciada, y una especial vigilancia en el caso de las urbanizaciones ilegales sobre las que por cierto se formulan un apreciable número de quejas. En lo que respecta a la vivienda, el compromiso constitucional de hacer efectivo por los poderes públicos el derecho a una vivienda digna se convierte en objeto de atención específica por parte del Defensor del Pueblo. Por eso, las recomendaciones y sugerencias correspondientes se dirigen a la mejora de las actuaciones públicas, los planes de vivienda y el régimen legal de las viviendas protegidas.

El área que se ocupa de la gestión de quejas en el campo de la sanidad y la política social cubre los ámbitos funcionales de la Administración sanitaria, de la acción social, de la Seguridad Social y de la Administración laboral. En la parcela de la Administración sanitaria, las reclamaciones ciudadanas giran en torno a la accesibilidad a los servicios, la participación de usuarios y profesionales y el creciente interés por los aspectos cualitativos de la relación sanitaria. Se han recibido y estudiado quejas y se han elaborado resoluciones acerca de la universalización plena y efectiva del derecho a la asistencia sanitaria, sobre el derecho a conocer la información y la documentación clínica, sobre las listas de espera, sobre el transporte sanitario, sobre la atención extrahospitalaria, sobre presuntos errores clínicos, sobre la dispensación, financiación y control de los medicamentos y sobre los problemas que se plante-

an a los pacientes con enfermedades raras o poco frecuentes, tanto por las dificultades de diagnóstico como por la inexistencia de centros especializados de referencia.

El campo de la acción social tiene tres elementos de referencia: los menores, las personas con discapacidad y los ancianos. Más en concreto, los problemas suscitados por las quejas ante el Defensor del Pueblo llevaron a investigar determinados casos con objeto de que, ante el desamparo en el que se encuentran algunos menores, fueran tomadas medidas materiales de protección u otras referidas a la patria potestad o a la tutela, para dejar a salvo sus intereses de todo tipo, incluso los económicos. Cabe citar aquí los problemas generados por los procesos de adopción internacional y las limitaciones de actuación derivadas de la aplicación de ordenamientos de distintos países que, como es lógico, no pueden ser directamente supervisados.

El grupo de las personas con discapacidad, que aparece con regularidad en diversos apartados de nuestro informe, ha sido objeto de una especial atención en el año 2003, declarado Año europeo de las personas con discapacidad, propiciando modificaciones normativas y generando planes de acción por parte de los poderes públicos. Las quejas formuladas se han referido a cuestiones de criterios, aplicación de baremos y demoras en el proceso de reconocimiento de las minusvalías, a las dificultades de acceso a oficinas y edificios públicos, a la adquisición y adaptación de vehículos a motor para personas con deficiencias, al incremento de las prestaciones económicas y a las necesidades de plazas residenciales. En cuanto a los ancianos, es preciso resaltar la mayor cobertura social y económica dedicada a las personas que atienden a otras con minusvalía o enfermedades, entre las que abundan los ancianos y se ha seguido investigando para comprobar la instalación efectiva del programa de teleasistencia y seguimiento de mayores en la Comunidad de Madrid, especialmente en previsión de la tristemente consolidada soledad estival y de los fallecimientos de ancianos incomunicados en sus domicilios. Se trató de agilizar los trámites seguidos para las solicitudes de plaza en este punto y se hicieron esfuerzos por lograr que la atención en los centros residenciales sea la idónea en todos los sentidos, especialmente en el sanitario.

Por lo que se refiere al sistema de la Seguridad Social, que sigue motivando un elevado número de quejas, continúan recibándose muchas reclamaciones relativas a la afiliación, a los errores en los informes sobre vida laboral y cuotas acreditadas y a la gestión recaudatoria por descubiertos en la cotización. En cuanto a las prestaciones, se investigó, entre otras quejas, sobre incapacidad temporal, incapacidad permanente y maternidad, pensiones de jubilación, prestaciones de supervivencia y desempleo y pensiones no contributivas. En el ámbito de la Administración laboral, ante las quejas sobre la selección de alumnos para

ingreso en las escuelas-taller, casas de oficio y talleres de empleo, se propuso al entonces Instituto Nacional de Empleo que tomara medidas para que los requisitos de acceso a los talleres fueran mejor divulgados. Asimismo se investigaron determinados cursos de formación impartidos por una fundación privada con financiación de fondos europeos y se instó la regulación del llamado empleo con apoyo a las personas con discapacidad en las empresas ordinarias. El área de inmigración y asuntos exteriores despliega una actividad constante, teniendo en cuenta las circunstancias actuales y los desplazamientos continuos de personas procedentes de países menos desarrollados, los problemas derivados del control de fronteras y la acumulación de expedientes y casos singulares por tramitar. Modificaciones normativas, régimen de entradas al territorio nacional y entradas por puestos no habilitados, menores extranjeros no acompañados, centros de internamiento, expulsiones y devoluciones, asilo, racismo y xenofobia, son algunos de los grandes epígrafes del informe en este sector.

No me queda más remedio, señorías —y voy terminando— que entresacar unos pocos asuntos que pueden considerarse más interesantes, por no alargar esta presentación más allá de lo que se considera razonable. Las circunstancias que rodean al fenómeno migratorio y el hecho evidente de que no todas las personas que lo desean pueden ser acogidas con las garantías necesarias en España provocan una situación evidente de conflicto que repercute en el marco normativo, lo cual siempre produce desasosiego e inseguridad en los procesos de integración. Si a eso unimos la existencia reconocida de numerosos inmigrantes que se encuentran de manera ilegal en territorio español, sin papeles, en paro o trabajando en la economía sumergida, la preocupación se intensifica, porque da lugar a una situación no deseable que puede generar tensiones en cualquier momento. Desde que la presión migratoria fue haciéndose más elevada y con motivo de la aparición de las sucesivas normas en materia de extranjería, hemos mantenido contactos permanentes con las diferentes administraciones, ofreciendo nuestra colaboración en la elaboración de reglamentos y tratando de perfilar y normalizar los criterios de arraigo. En primer lugar el arraigo familiar, cuya existencia y eficacia ha resultado evidente y, en segundo lugar, otros motivos de arraigo e integración, como el que se deriva de la contratación laboral o de la prestación continuada de servicio, que también podría contribuir a la oportuna regularización y a suavizar las tensiones que provoca la situación incontrolada de gran número de personas que llegan a España.

Bajando al terreno de los casos concretos, como consecuencia de las quejas formuladas ante la institución o de las visitas giradas a diversos puestos fronterizos y centros de internamiento para comprobar in situ las instalaciones y los procedimientos empleados, cabe desta-

car ciertos asuntos de entre la multitud de cuestiones que el informe detalla. Así, la especial atención prestada en los casos frecuentes de menores extranjeros no acompañados, en virtud de la cual se han analizado e investigado los procedimientos de repatriación y documentación de esos menores, siempre desde el criterio básico de su seguridad. De igual modo se ha supervisado el trato a los menores en los centros, tanto en cuanto a una adecuada relación personal propicia a la integración como a la idoneidad de las instalaciones previstas. Se han visitado durante el ejercicio que nos ocupa los centros de internamiento de extranjeros adultos situados en Algeciras, Barcelona, Málaga, Murcia y Valencia, lo que ha permitido comprobar determinadas deficiencias en las prácticas comunes de acogida y servicio, en la dotación de personal y en las instalaciones deficientes, de las que se dio el oportuno traslado a las autoridades responsables.

En lo concerniente a expulsiones y devoluciones, se han llevado a cabo investigaciones en relación con las garantías establecidas para normalizar el procedimiento sancionador de expulsión, con la propia tramitación de las expulsiones efectuadas, con el estado, sentido y naturaleza de un edificio conocido como sala de repatriaciones en el complejo del Aeropuerto de Madrid-Barajas, destinada a la custodia de extranjeros en trámite de expulsión, y con el caso producido con motivo de la detención y traslado a Algeciras de un grupo de inmigrantes en situación irregular para incoarles expediente de expulsión. Por lo que se refiere al funcionamiento de centros y oficinas que se ocupan de la regularización de inmigrantes, se han llevado a cabo actuaciones dirigidas a conocer el funcionamiento de las oficinas consulares en lo que afecta a atención a los usuarios y a la garantía de los procedimientos establecidos, fundamentalmente en los procesos de reagrupación familiar, con respecto a los cuales se ha recibido un gran número de quejas. Asimismo se ha vuelto a investigar el funcionamiento de las oficinas de extranjeros y la tramitación de las regularizaciones y de los procesos ordinarios de extranjería.

El área que se ocupa del análisis y la gestión de quejas en el ámbito de Educación y Cultura invirtió buena parte de su trabajo en poner a punto para su presentación y difusión un informe monográfico acerca de la escolarización de los alumnos hijos de inmigrantes, cuyas conclusiones pusieron de manifiesto algo que ya apuntaba la investigación derivada de algunas quejas recibidas en la propia institución. A saber, la concentración de tales alumnos afecta de manera muy especial y concreta a determinados centros, que son los que acogen a hijos de inmigrantes en porcentajes muy superiores a los de otros centros situados en la misma zona. Ahora bien, todos los expertos coinciden en señalar que, cuando esos porcentajes superan una proporción determinada, es probable que se altere o perturbe el proceso educativo ordinario, de acuerdo con la planifi-

cación prevista. Como resultado de la investigación, se formularon las oportunas recomendaciones a las autoridades educativas. Se ha llamado además la atención correspondiente con objeto de que trate de evitarse el deterioro de las instalaciones escolares y se cubran de modo adecuado las nuevas necesidades de plazas que vayan surgiendo. Se ha investigado acerca de los criterios de admisión de alumnos, ante determinadas quejas recibidas. Se ha vuelto a insistir en el perfeccionamiento de la metodología y de los recursos aplicables en educación especial y se han puesto de relieve las dificultades de convalidación y homologación de estudios, así como la necesidad de ir perfeccionando los trámites y los criterios correspondientes, dada la creciente incorporación de alumnado extranjero a nuestro sistema educativo. Por lo que se refiere al campo de la cultura, merecen ser destacadas las actuaciones en materia de propiedad intelectual, muy en concreto en lo relativo a la venta callejera ilegal y al pago previsto de remuneración por copia privada, y las relacionadas con la conservación del patrimonio histórico-artístico, muy en especial las conectadas con los problemas del urbanismo y la edificación.

Hasta aquí la revisión en síntesis de la gestión derivada de la tramitación y administración de las quejas, pero, como es lógico —ya lo he mencionado de pasada—, nuestras inquietudes van mucho más allá. No se trata tan sólo de curar o de rehabilitar los derechos menoscabados, sino también de prevenir el menoscabo. Así, por ejemplo, señorías, en el aspecto que tanto nos interesa de la garantía y la defensa del derecho de todos a la educación, nos parece inquietante —y así lo hicimos saber también ante la Comisión Mixta— una circunstancia concreta que está adquiriendo caracteres alarmantes y que puede desvirtuar, o hacer estériles en muchos casos, los esfuerzos dirigidos a lograr la eficacia de los procesos educativos. Me refiero a los contenidos y al formato de ciertos programas televisivos conocidos como televisión basura. Sin ánimo de generalizar, y naturalmente sin que puedan en absoluto verse afectados los derechos a la libertad de expresión y a la libertad de empresa, entre otros, sería preciso establecer unos principios, formular algunas recomendaciones o poner de relieve ciertos riesgos evidentes que la situación actual puede producir en el resultado de los procesos educativos.

A nadie con sentido común, en una sociedad moderna y progresista, puede resultarle indiferente algo que sucede de manera cotidiana en muchos de nuestros hogares. A los niños y a las niñas que vuelven a casa del colegio cada tarde cargados con una pesada mochila y unos deberes pendientes les espera en la sala de estar, o en el cuarto de cada uno, la programación televisiva ritual, una programación por lo general, salvo honrosas excepciones, poco propicia a la sedimentación de los valores o de la información que hayan podido recibir en las aulas. Esa programación se impone en

las horas libres, y se necesita mucha fuerza de voluntad para evitarla porque se adoba con un lenguaje fácil, pobre y caótico, con situaciones en las que sobrenada la violencia y la procacidad, con la presencia de unos cuerpos atractivos y tentadores que todo lo experimentan sin dificultad en un clima de falso compañerismo, de indolencia o de pasotismo. Las horas pasan veloces, los padres no pueden intervenir porque o no están en casa o han arrojado la toalla, y al día siguiente vuelta a empezar. La conciencia del tiempo, que debería dedicarse a dar contenido y a afianzar el derecho a la educación, se esfuma como el azucarillo en el agua. Nuestros niños y adolescentes crecen y la sociedad se encuentra así de modo irremediable con unos individuos que han pasado por el medio escolar, pero a los que les resulta difícil convivir y que hacen difícil la convivencia, atiborrados de imágenes zafias, de cotilleos inútiles y absurdos, alejados de una realidad que por ley natural están obligados a tomar en sus manos sin recursos aprendidos para transformarla.

Se trata de cosas ante las que no podemos dar la callada por respuesta. La institución del Defensor del Pueblo, encargada por la Constitución de la tutela de los derechos básicos de los ciudadanos, tiene que hacer sonar la sirena de alarma, aunque otras han sonado anteriormente y yo me añado a ellas, pero desde la institución, como configuradora de la defensa de los derechos, para que ese panorama cambie de algún modo. Somos conscientes de que ya se están dando algunos pasos en esa dirección. Hemos participado incluso en la promoción de ciertas sugerencias con este mismo propósito y estamos propiciando una serie de debates con todos los grupos sociales afectados que pongan coto a una pendiente que sólo nos conduce al abismo; unos debates dirigidos a estudiar la compatibilidad de la programación televisiva con el deber constitucional de otorgar una especial protección a la cultura y a la infancia, establecido en el artículo 20.4 de nuestra Constitución y amparado también en el deber de cooperación con el sistema educativo que expresa la legislación vigente y la misma exposición de motivos del Estatuto de la Radio y la Televisión. Pero quizá sea también esta comparecencia momento propicio para insistir en la conveniencia de disponer de unos nuevos materiales básicos de referencia sobre los que fundamentar las recomendaciones oportunas a las distintas administraciones competentes. Considerando que forma parte vital de nuestra encomienda constitucional la vigilancia de los derechos básicos de todos, pero muy en especial de los niños y de los jóvenes, a esa tarea pensamos dedicar en el futuro inmediato, contando con la colaboración y los recursos que puedan allegarse, la firme decisión de aportar nuestro esfuerzo, sin regateos, al objeto de incentivar y estimular el perfeccionamiento de una verdadera democracia por la vía imprescindible de una educación adecuada y no impedida por recursos tecnológicos que

tendrían que servir, por el contrario, para facilitar la educación que deseamos.

Espero que este necesariamente breve balance contribuya a esclarecer y estimular sus reflexiones, señorías, y con ello se pueda perfeccionar la labor realizada y que venimos efectuando en defensa de los derechos constitucionales.

Muchas gracias por la atención de los presentes y también de los ausentes. **(Aplausos.)**

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón Piqueras): Muchas gracias, señor Defensor del Pueblo, por el informe de la gestión realizada durante el año 2003.

Señorías, pasamos a continuación a la fijación de posición por parte de los grupos parlamentarios. En primer lugar, la del Grupo Mixto. Tiene para ello la palabra el señor Rodríguez.

El señor **RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**: Gracias, señora presidenta.

Señores diputados, señoras diputadas, el informe del Defensor del Pueblo expresa, como es ya habitual, datos de carácter cuantitativo y actuaciones más significativas desde el punto de vista político en este ejercicio referido al año 2003. Empezaremos por referirnos a dos temas de gran calado significativo y a cuál fue la reacción de la institución del Defensor del Pueblo en relación con ellos.

En primer lugar nos vamos a referir a la convulsión social, ideológica y moral provocada por la participación del Estado español en la guerra de Irak. Resulta algo sorprendente, o sintomático, que un acontecimiento de tal calado y que además provocó que hubiese nada menos que 36.000 escritos —proceso, además, paralizado ante el Defensor del Pueblo— para que cuando menos se instase o se aludiese a los deberes del Gobierno del Estado español en relación con el artículo 8 de la Constitución española, a los deberes de una consulta popular en todo caso ante un fenómeno tan irritante y tan grave como la colaboración en la agresión a un Estado soberano o incluso las posibilidades de que la propia institución recurriese al Tribunal Constitucional. Nos extraña que, tratándose de una institución cuyo representante ha presumido hoy aquí de que no tenía el mandato imperativo de ningún poder político y que su criterio fundamental era la independencia, su reacción ante un fenómeno cualitativo de tal calibre haya sido la pasividad y el silencio.

El segundo aspecto al que nos queremos referir, también de carácter significativo, cualitativo, diferencial, es el referido a todas las reclamaciones que tuvieron que ver con la catástrofe del *Prestige*. Sin duda, en la exposición, en el texto escrito del Defensor del Pueblo, hay algo contradictorio que oscila entre una opinión tremendamente crítica en relación con el comportamiento de las administraciones públicas, tanto la Administración central como la Xunta de Galicia, y después

su asunción de que no tenía nada que hacer en este tema. Hay varios aspectos significativos en el texto del Defensor del Pueblo. Dice: Tampoco se apreció que el Defensor del Pueblo pudiera exigir posibles responsabilidades políticas o penales por las actuaciones de los Gobiernos estatal y autonómico y de las administraciones públicas bajo su dirección, que habían de dilucidarse en sede parlamentaria y judicial. Esta era la vía abierta por entonces. Pero la gravedad de los hechos aconsejó, con carácter previo a la admisión de las quejas, en cuanto a las demás pretensiones, solicitar un informe general a la Vicepresidencia Primera del Gobierno y Ministerio de la Presidencia, como órgano coordinador de la actuación administrativa estatal, y a la Presidencia de la Junta de Galicia (sic) —Junta de Galicia no es el nombre oficial de la institución de gobierno de Galicia, es Xunta de Galicia, y rogaría al Defensor que lo corrigiese en su informe para que estuviese de acuerdo con la legalidad constitucional, la legalidad administrativa y la legalidad autonómica, que es incuestionable en este aspecto—, pero una vez que pide los informes, sus opiniones son radicalmente críticas y, por lo tanto, no hay ilación ni coherencia entre la opinión crítica y el comportamiento práctico. Dice: La afirmación de la Administración estatal de que las autoridades españolas fueron desde un principio conscientes de la magnitud y gravedad que suponía el accidente del *Prestige*, contradecía la información proporcionada en un principio sobre la existencia de peligro de contaminación del litoral. Y sigue: La voluminosa, escasamente estructurada y pretendidamente abrumadora documentación remitida por la Administración General del Estado era más bien, a juicio de esta institución, una recolección de notas, informes, disposiciones normativas y faxes efectuados sin orden ni concierto. No había tratamiento sistemático, ni siquiera alusiones sobre el sistema de información proporcionado al público; no había información sobre restitución ni reparaciones que el Estado pudiera requerir a quienes resultaran responsables, acciones administrativas y judiciales emprendidas, sólo mentadas en algunos faxes e informes de urgencia apenas ilustrativos. Y continúa: Esta institución se vio obligada a consultar los seis volúmenes paso a paso para encontrar datos relevantes que el informe no contenía. Nuevamente, la opinión cursada a la Administración fue muy crítica con lo que pareció una falta de atención debida al Defensor del Pueblo —imágínense si esta era la atención debida al Defensor del Pueblo, cuál sería la atención al público y a la sociedad—. Pero, curiosamente, estas posiciones críticas, que continúan a lo largo de todo el informe, se subsanan diciendo que esta institución consideró que no era posible proseguir las actuaciones por varios motivos de índole diversa: por la existencia de unas diligencias penales en trámite y porque las quejas se originaron ante la denunciada insuficiencia de la relación administrativa de dos administraciones, la estatal

y la autonómica, denuncia, primero, genérica y, segundo, sobre una catástrofe de gran magnitud, a lo que no es posible atender con una investigación sumaria. En fin, concluye en todo caso que se pusieron paliativos, uno de ellos el Plan Galicia —nada menos que para paliar las consecuencias de la catástrofe—, que a la vista está que no existe, que no es práctico y que no hay nada cualitativo o diferenciado para Galicia, ya no en la anterior etapa de Gobierno sino ni siquiera en esta. Por lo tanto, la independencia de una institución de este calado, de tan gran importancia en un régimen democrático, no estuvo a la altura de las circunstancias en los dos temas más convulsivos que se vivieron a lo largo del año 2003.

Cierto es, sin embargo, que el informe no solamente es ponderado, minucioso y además con ciertos visos de credibilidad en cuanto a las actuaciones de la institución en otros temas que para los diputados y diputadas son de gran eficacia para poder vehiculizar nuestras iniciativas parlamentarias o hacer propuestas de modificaciones legislativas. Me estoy refiriendo, por ejemplo, a todo lo que tiene que ver con la función y el empleo públicos y, en particular, a aquellos funcionarios que consideran mermados sus derechos en procesos de cambios administrativos o incluso en cuestión de licencia o en cuestión, por ejemplo, de remodelación de las Fuerzas Armadas.

Capítulo sustancial, como es ya frecuente en los últimos años, es el dedicado al ámbito penitenciario. Alarma, señorías, el sistema penitenciario que tenemos en el Estado español, con cada vez más cantidad de internos, prácticamente el mayor número de internos en términos proporcionales de toda la Unión Europea, con unas circunstancias dentro de las cárceles que no solamente no mejoran sino que empeoran, a tenor de los fallecimientos en prisión —que es una lacra con la que se debería acabar rápidamente—, de los malos tratos y de la falta de inspecciones adecuadas en las cárceles.

Capítulo interesante también, matizado y ponderado, es el referido a la violencia doméstica y, por supuesto, todo lo que tiene que ver, aunque no se acabe de solucionar, con los desmanes o abusos y prepotencias de las empresas de servicios telefónicos, o la falta de cobertura de seguros, por primas exorbitantes, para los automóviles conducidos por personas jóvenes. No voy a pormenorizar todo lo que tiene que ver con la Seguridad Social y los problemas derivados de una falta de armonización, sobre todo cuando llegan las jubilaciones o las pensiones de viudedad de las personas que trabajaron en Estados de la Unión Europea y que hoy están viviendo en el Estado español. Y capítulo alarmante es, como siempre, el referido a la inmigración, también perfectamente bien tratado desde el punto de vista humanitario. Alarma la situación de los centros de estancia temporal, el trato a los menores inmigrantes, la expulsión desconsiderada, el traslado por el territorio del Estado español, el funcionamiento

de las oficinas de regulación, la falta de la mínima acogida del sentido de asilo, y así sucesivamente.

Señorías, pensamos que el informe del Defensor del Pueblo da una idea de que hay deficiencias graves de carácter económico, social y cultural en el Estado español. Son problemas estructurales, pero que el Gobierno de los cuatro últimos años no hizo más que agudizar en cuanto a precarización, marginalidad y desigualdad. La eficacia de la atención de una institución como la del Defensor del Pueblo a los problemas de todo tipo que existen en el Estado español, efectivamente, está condicionada por la independencia de criterio, también, sin duda alguna, por su capacidad y su arrojo a la hora de defender los derechos humanos en toda su extensión, de atacar la discriminación de todo tipo. En este aspecto, tengo que indicar que en el informe del Defensor hay un cierto desequilibrio en la atención no solamente a problemas menores, sino también a problemas que no son desde ningún punto de vista ilegalidades, ni siquiera irregularidades administrativas, y que merecen una atención no ponderada sino excesiva. Por ejemplo, en cuanto a los usos lingüísticos, porque si un ciudadano en Galicia recibe un documento de una consejería de la Xunta de Galicia en gallego, es amparado por el Defensor del Pueblo; sin embargo, el Defensor del Pueblo no tiene en cuenta que eso no solamente no es irregular sino que es perfectamente legal y, cuando menos, no se comportó así ante denuncias claras de discriminación lingüística de otra orientación. Creo que sería muy importante que, en todo caso, el Defensor actuase con contundencia, desde la autonomía frente al Gobierno, desde la ponderación competencial y sobre todo teniendo en cuenta que en este juego de poderes, la independencia, el carácter no reglado, el carácter no ejecutivo y el carácter no legislativo le proporcionan también una gran capacidad y amplitud moral para manifestar una opinión que siempre debe ser ponderada, pero en todo caso clara.

Acabo ya, señora presidenta, diciendo que este informe nos será de gran utilidad en nuestra actividad parlamentaria, pero que echamos en falta el arrojo y la independencia que tanto ha recalado el señor Defensor del Pueblo en su intervención.

Nada más. Muchas gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón Piqueras): Muchas gracias, señor Rodríguez.

A continuación tiene la palabra, por el Grupo Parlamentario de Coalición Canaria, el señor Mardones.

El señor **MARDONES SEVILLA**: Con la venia, señora presidenta.

Señoras y señores diputados, una vez más la institución del Defensor del Pueblo pone en manos de las fuerzas políticas del Parlamento democrático español, este Congreso de los Diputados, un instrumento que permite hacer una radiografía de qué es lo que el pue-

blo ciudadano y soberano democrático demanda ante la Administración, le pide y exige, y nos da este informe correspondiente al año 2003, una radiografía de la relación administrativa del binomio pueblo y administraciones públicas que tutelan el cumplimiento de los principios constitucionales.

Al comenzar esta legislatura me ha parecido muy acertada la intervención del Defensor del Pueblo en el prólogo o introducción que ha hecho a la presentación de su informe: recordarnos a las fuerzas parlamentarias aquí presentes lo que fue el principio inspirador de la Ley 3/1981, del Defensor del Pueblo, porque ese instrumento constitucional es el que ha permitido la credibilidad y la valoración de la institución. Por tanto, reitero que el prólogo con que se nos ha dicho el sentido radical de independencia que tiene la institución, en palabras del señor Múgica pronunciadas hace unos minutos en esta tribuna, y que ningún poder del Estado y que ningún poder político puede utilizar, dar instrucciones o instrumentalizar a la institución del Defensor del Pueblo para conseguir unos logros determinados, es una llamada muy oportuna a la sensibilidad democrática de respeto a un comisionado de las Cortes Generales españolas. Para tener el grado de credibilidad ante el pueblo al que tiene que defender ante la Administración y ante el análisis político de esta Cámara, si el Defensor del Pueblo perdiera ese principio de independencia radical, quedaría totalmente desacreditado y sería un informe puramente publicitario el que trajera aquí. Afortunadamente no es así, y mi fuerza política se congratula de ello.

Los aspectos de detalle que habíamos expuesto en el trámite de Comisión correspondiente me exoneran de entrar en un análisis pormenorizado, pero sí quiero exponer, en la línea de credibilidad y de análisis que permite a las fuerzas políticas de este Parlamento utilizar los datos de ese informe y los análisis de valoración, los juicios de valor que de forma importante viene introduciendo la institución del Defensor del Pueblo —y este año se evidencia en lo que diré un poco más adelante—. Esto nos permite, sin tener nosotros que ejercer ningún principio de tutela o de indicación al Defensor del Pueblo, que se produzca en estos trámites de Comisión y de Pleno una relación institucional entre el Defensor y el Parlamento para que sepamos utilizar el instrumento del dato que nos da, tanto en sus aspectos cuantitativos puramente estadísticos, que se reflejan en el informe, como los juicios de valor que he dicho, para que nosotros hagamos la función de control del Gobierno con los datos que aquí están, en cualquiera de las áreas de las distintas administraciones, desde función pública hasta sanidad, desde Fuerzas Armadas hasta principios de seguridad, de medio ambiente, a cualquiera de las relaciones del epígrafe correspondiente que trae el informe del Defensor del Pueblo. Porque esto nos puede permitir a nosotros cubrir, en el binomio de toda democracia, los dos principios que adornan y deben dar el valor a cada una de las instituciones.

El Defensor del Pueblo, también acertadamente, en su prólogo ha dicho: El principio de independencia y de base democrática constitucional hace que la institución del Defensor del Pueblo tenga su fuerza en una cuestión de *autoritas* y no de *potestas*. La *potestas* estará en el Gobierno y en este Parlamento, porque tenemos capacidad y poder legislativo, como el Gobierno lo tiene ejecutivo, pero en toda sociedad democrática, en todo orden institucional democrático hace falta una institución que no teniendo *potestas* sí tenga *autoritas*, porque está basado entonces en el principio del respeto y del valor democrático de esa institución. Porque ese principio es el que va a permitir que en la memoria y en el informe que tenemos delante se puedan hacer recomendaciones por el Defensor del Pueblo ante las administraciones. Y vaya si tienen efecto, y quiero traer aquí una prueba contundente. Con la comparecencia del Defensor del Pueblo el pasado día 23 coincidió en esta Cámara la comparecencia ante la Comisión de Interior de la señora directora general de Instituciones Penitenciarias, y precisamente en el informe del Defensor del Pueblo presentado en esta Cámara se habla de una recomendación que la institución del Defensor hace a la Dirección General de Instituciones Penitenciarias de que se está produciendo una disparidad de criterios en las autoridades penitenciarias al considerar en unas prisiones españolas un objeto que se le mande a un recluso como carta y en otro se le considera como paquete postal. Se hace llegar eso. Aprovechando esa comparecencia del pasado día 23, planteé a la señora directora general esta denuncia o esta recomendación que hace el Defensor del Pueblo. En el día de ayer la señora directora general de Instituciones Penitenciarias ha tenido a bien dirigirme esta carta en la que reconoce que la institución del Defensor del Pueblo le hizo esta recomendación y que en el mes de julio pasado ella misma firmó una instrucción circular a todos los directores de las prisiones del Estado español diciéndoles que se respete y se acate esta recomendación que el Defensor del Pueblo le hizo llegar para proteger un derecho que en una sociedad democrática tienen los penados o reclusos que estén en cualquier centro penitenciario. He traído este ejemplo de actuación positiva que puede ser oportuno en el tiempo.

El informe del Defensor del Pueblo también trae una llamada —y hago énfasis aquí igual que lo hice en Comisión— de atención sobre las dilaciones improcedentes en los procesos judiciales. En el apartado de justicia, cuando se refiere a las dilaciones indebidas en procedimientos judiciales, el informe del Defensor del Pueblo es de una radical contundencia, porque emite un juicio de valor legítimo y democrático que viene a decir que en una sociedad democrática las dilaciones judiciales van en contra del principio de la justicia democrática. Así de claro y así de sencillo. Por tanto, esperemos que cuando comparezca también aquí el

señor presidente del Consejo General del Poder Judicial a presentar su memoria anual ante la Comisión de Justicia, recoja esta advertencia, en principio de doctrina democrática, que le hace la institución del Defensor del Pueblo.

He prestado atención también a lo relativo a medio ambiente, porque estamos comenzando a debatir en el Parlamento lo que puede afectar el Protocolo de Kioto en la legislación española sobre la emisión de gases de efecto invernadero, la contaminación, el cambio climático, y va a haber una auténtica demanda de reivindicaciones, no por un principio puramente sanitario sino de supervivencia de la humanidad. Me congratulo de que en el apartado correspondiente al medio ambiente ya se recojan denuncias y situaciones respecto a la emisión de anhídrido carbónico, de gases de efecto invernadero, de cambio climático y más temas que llegarán a la institución del Defensor del Pueblo y sobre los que ya está plenamente sensibilizada.

Termino, señora presidenta, haciendo un recordatorio de lo que también ha introducido la institución del Defensor del Pueblo en este dictamen del año 2003. Es el recordatorio de los deberes legales, porque lo que es verdaderamente impresentable en una cultura democrática es que distintas administraciones públicas se olviden de las obligaciones legales que tienen respecto a los ciudadanos, al pueblo soberano y democrático. Felicito e incito a la institución del Defensor del Pueblo a mantener una línea y a que llegue a sus conclusiones haciendo un juicio de valor, como decía, respecto a las actuaciones más significativas. Quien no quiera entrar en datos cuantitativos y estadísticos, que se lea con detenimiento, desde cualquiera de los ministerios, qué actuaciones son las que ha llevado a cabo la institución del Defensor del Pueblo. Se ha discutido en doctrina nacional o internacional, incluso autonómica en España, que a veces los poderes públicos tratan de neutralizar la voz crítica y la luz roja que encienden las correspondientes instituciones del Defensor del Pueblo de las comunidades autónomas. Esa llamada de atención siempre tiene que ser interpretada como una labor constructiva, democrática y no como una labor de crítica. Tampoco es una labor de control al Gobierno, porque esto lo dejó bien claro la Ley 3/1981.

Quiero terminar haciendo extensivas mis palabras de felicitación al Defensor del Pueblo, a sus adjuntos y a toda la institución, porque este es un trabajo de equipo del que los parlamentarios demócratas que representamos a la soberanía popular nos podemos sentir orgullosos y satisfechos.

Muchas gracias, señora presidenta.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón Piqueras): Muchas gracias señor Mardones.

En nombre del Grupo Parlamentario de Izquierda Verde-Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds tiene la palabra la señora Navarro.

La señora **NAVARRO CASILLAS**: Gracias, señora presidenta.

Señor Defensor del Pueblo, siéntase en casa, puesto que de ella es comisionado. Le traslado el respeto de mi grupo a su labor que nosotros creemos debe revitalizarse y relanzarse para ejercer con más dinamismo, rapidez y eficacia esta tarea que tiene encomendada. Por eso, tomamos nota de esas 18 administraciones entorpecedoras; una comunidad autónoma; 17 ayuntamientos; dos ministerios; tres comunidades autónomas y 23 ayuntamientos que no han respondido a pesar del tercer requerimiento, y los 80 que han tardado tres requerimientos en responder. Esta claro que hay administraciones que no le dan suficiente respaldo. Reflexionemos sobre ello.

Voy a comentar su detallado informe y su prolija intervención en cuatro bloques de comentarios de carácter general sobre el papel de la institución. En primer lugar, tenemos la sensación de que hay un cierto agotamiento del revulsivo que supuso su creación, sobre todo para el ciudadano de a pie. Existe el riesgo de que pueda verse como una instancia más a la que recurrir con poca eficacia para influir en las administraciones públicas. Asimismo, hay demasiadas quejas inadmitidas: 5.885 individuales y 3.591 colectivas, lo que demuestra que hay un desconocimiento sobre el papel de la institución. De ellas afirma que 2.844 se desestiman porque no hay indicios de irregularidad. Nos gustaría saber qué trabajos de comprobación hacen antes de desestimar una queja. Por otra parte, se observa que es un Defensor demasiado madrileño. El 33,25 por ciento de las quejas son de Madrid, y las comunidades menos quejosas, Ceuta, Melilla y Navarra, tienen unos porcentajes muy bajos. ¿Será por la lejanía? ¿Será por el conflicto fronterizo entre Ceuta y Melilla? ¿Cómo es que no hay más quejas en ese caso sobre derechos humanos dada la conflictividad que esa situación acarrea? También se observa que es un Defensor demasiado masculino, porque la mayoría de las quejas son de hombres. Con la discriminación y marginación social que existe, la laboral y familiar que sufre la mujer, choca un poco. También hay pocas acciones de oficio, apenas 165 de las 17.389 recibidas en un año convulso y con mayorías absolutas en instituciones del Estado y otras administraciones públicas. Hay una escasa relación con los comisionados autonómicos, 1.558 quejas, cuando este podría ser un camino para asentar territorialmente la institución. Entendemos que es necesario una mejora en las relaciones entre el Defensor del Pueblo y los defensores de cada Administración pública cuando la competencia de la institución corresponde al Defensor. Los trámites son muy largos. Al día de presentar este informe, a 22 de junio, hay pendientes o en trámite 3.651 quejas, es decir, el 58,4 por ciento de las mismas. ¿Me podría precisar de estas quejas en trámite cuáles se han concluido en la actualidad? Se intuye demasiada complacencia con la Admi-

nistración, porque de las 1.559 quejas concluidas, 1.249 se han estimado con una actuación correcta de la Administración. ¿Podría el Defensor decirnos qué actuaciones realizó la institución ante la queja de 1.734 ciudadanos españoles que manifestaban su disconformidad con el conflicto de Irak? Nos ha comentado que fueron inadmitidas, pero entendemos que debería haberse actuado, debería haber un informe, debería haber una respuesta, pues seguramente estas quejas hacían referencia a la vulneración de derechos humanos. Por tanto es de su competencia. Se observa escasa resolución y muchas advertencias, sólo 486 resoluciones y de ellas sólo 176 aceptadas. Le propongo, por considerarlo interesante, que para el próximo ejercicio analice las quejas por tramos de edad para ver el uso de los jóvenes, por nivel de estudios, por tipo de trabajo o por extracción social para ver si llega a quienes más necesitan esta institución.

Respecto al tipo de quejas y los servicios de actuaciones que se plantean, nos preocupa el nivel tan elevado de quejas sobre los empleados públicos, 1593. La inmigración, como se ha comentado, es la mayor causa de queja individual, 1943 y sólo hay 28 actuaciones de oficio, siguiéndole la atención de los españoles en el extranjero. El nivel de queja de los servicios del Estado del bienestar, de la Administración sanitaria, de la acción social y de la educación también nos preocupa, así como del funcionamiento de la justicia que es ya un clásico. Pero quiero detenerme en varios ejemplos. Quiero resaltar del informe que nos presenta las casi 80 páginas dirigidas a la inmigración recogiendo la regulación y normativa y sus efectos sobre los derechos fundamentales, la situación de los centros de internamiento de extranjeros y las intervenciones en la tramitación de expulsiones. ¿Cuántas de las resoluciones, recomendaciones, sugerencias o recordatorios legales sobre la inmigración han sido desestimados? En cuanto al accidente del *Yak 42* en Turquía es bastante pobre la acción emprendida frente a las 34 quejas recibidas, primero porque afirma en la página 147: El ministro de Defensa ha facilitado a esta institución la información disponible. ¿De verdad cree usted que ha sido así? Y sigue diciendo: No ha concluido el trabajo de la comisión internacional de investigación sobre el accidente. Esta institución formará un criterio valorativo sobre el suceso de referencia. Señor Defensor del Pueblo, ¿puedo entender que la institución que usted dirige ha hecho un trabajo plausible para defender a los ciudadanos de la acción de la Administración en este accidente?

Al trabajo acerca de la violencia género o violencia doméstica —como usted dice en el informe realizado sobre la investigación relativa a las mujeres fallecidas— apenas dedica tres páginas. Sumando las quejas por las agresiones a mujeres, hay unas cinco páginas en total en un informe de 646. En cuanto a los caminos para hacer frente a este terrorismo desbocado que sufre nuestra sociedad, debería haberse hecho un trabajo más

detallado. En uno de los casos —en la página 77— narra cómo la víctima de Pamplona había comparecido hasta ocho veces en las dependencias policiales denunciando a su ex marido, y concluye diciendo que tras la investigación abierta por la institución, hizo llegar unas consideraciones con la finalidad de que en el futuro no se volverían a producir más unas deficiencias como las señaladas. ¿Puede precisar más estos extremos y los contenidos de las recomendaciones remitidas? Con la información que nos da se nos antoja insuficiente. ¿Basta con habérselo remitido al Consejo General del Poder Judicial y la realización de la inspección? Señor Defensor del Pueblo, nosotros entendemos que se debe hacer más. Por el contrario, ha hecho un buen trabajo en la defensa del medio ambiente y, en concreto, en el esfuerzo en el accidente del *Prestige* y las actuaciones de las administraciones públicas y sus servicios ante el mismo, así como en lo relativo a las condiciones del transporte de mercancías peligrosas por el mar y la defensa de éste y las costas al responder a las quejas recibidas y realizar actuaciones que detalla en las páginas 345 a la 350 con las siete carencias detectadas acerca de los sistemas de alerta, salvamento marítimo, la prevención y lucha contra la contaminación, la coordinación entre las administraciones públicas, la cobertura de emergencia, junto con la denuncia de no poder proseguir con sus actuaciones y las recomendaciones detalladas a las administraciones. Que Nunca más vuelva a pasar.

Nos parece parca su actuación dirigida hacia el problema de la vivienda y a garantizar el derecho constitucional a su acceso. Únicamente hace una descripción o constatación sobre que el precio de la vivienda va subiendo a largo de 2003, un 16,9 por ciento, y concluye diciendo: Deben arbitrase medidas en las que se amplíe la oferta de vivienda en alquiler. Entendemos que debería hacer más, señor Defensor del Pueblo.

Respecto a los recursos de inconstitucionalidad y amparo, lamentamos la escasez que viene siendo habitual del recurso de inconstitucionalidad en defensa de los derechos fundamentales en una etapa en la que el Gobierno abusó de las leyes no dialogadas y del conflicto político e institucional que el cuerpo legal aportaba, así como el abuso de la Ley de Acompañamiento de los presupuestos que generaba una alarmante inseguridad jurídica y bordeaba siempre el incumplimiento de una conocida sentencia del Tribunal Constitucional. No se ha actuado lo suficiente ni de oficio ni como respuesta a la solicitud de interposición que se le planteaba.

Finalmente, en las conclusiones se hace una valoración poco imaginativa y poco autocrítica. Esta institución está necesitada de medidas de relanzamiento y de cobertura, incluso de la modificación legal que le dé una dimensión similar a la que tiene en el centro y norte de Europa, porque, si no se renueva, seguirá siendo una instancia más a la que acudir pero sin cumplir el papel

moderno que debe jugar en una sociedad donde el protagonismo debería residir en el ciudadano.

Quiero darle las gracias a usted y a su equipo de trabajo por este trámite parlamentario. Le aseguro que para mí y para mi grupo su informe nos es de gran utilidad.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón Piqueras): Muchísimas gracias, señora Navarro.

Tiene a continuación la palabra, por el Grupo Vasco (EAJ-PNV), el señor Esteban.

El señor **ESTEBAN BRAVO: (Comienza su intervención en euskera, cuyo texto, que entrega a la Redacción del «Diario de Sesiones», dice lo siguiente: «Jaun-Andreak, Ekitaldi garrantzitsua dogu gaurkoa, demokraziaren oinarria herritarren eskubideak direlako eta zentzu horretan honeen erakunde babesleak ezinbestekoak dira. Nahiz eta, oh! dan lez, legebiltzarkide gitxi egon izapide honetan.»—El señor diputado continúa su intervención en castellano.)**

Para esta asamblea parlamentaria es este un trámite importante porque se trata de una institución del Estado cuya labor principal en el ámbito de los derechos y libertades fundamentales, donde se asientan las democracias, los derechos humanos, realza su importancia. Que sea una institución confirmada por los ciudadanos, como así aparece en las estadísticas en las quejas y reclamaciones hechas llegar por los ciudadanos en número significativo, es importante, aunque sea el número inferior al año anterior, lo cual no tiene que constituir per se un mal signo, sino, quizás, todo lo contrario.

Queremos reseñar en nombre de nuestro grupo, el buen trabajo, en general, realizado por la institución en materias muy diferentes, muy amplias, muy complicadas, y no hay nada más que leer el informe para ver el extenso abanico de competencias. Sería imposible atender a todo, por supuesto, pero hay algunos aspectos que mi grupo quisiera reseñar, en algunos casos para animarle a continuar la labor iniciada y en algunos otros para manifestar nuestra disconformidad con la actuación del Defensor del Pueblo o nuestro diferente punto de vista. Nos parece muy importante la labor realizada en actuaciones relacionadas con los problemas derivados de la violencia doméstica. Como es bien conocido, el Congreso de los Diputados está empeñado en sacar adelante una nueva legislación que ayude a disminuir esa lacra. Estoy seguro de que la casuística contenida en el informe, aparte de ser más o menos conocida, va a servir como material valioso para los trabajos en esta Cámara.

Un capítulo importante también para nosotros y al que en el informe se ha hecho una extensa mención es el referente a la inmigración y a la situación de los inmigrantes. Como recordará el Defensor del Pueblo, solicitamos que se recurriera la Ley de Extranjería en su momento, cosa que no fue atendida por la institu-

ción, pero tenemos que reconocer que se ha hecho un seguimiento profundo de la ejecución de la ley y de los pasos dados por la Administración. No voy a repetir algunas cosas que vienen en el informe, pero hay algunos aspectos que nos gustaría subrayar y en los que estaríamos muy interesados que el Defensor del Pueblo continuara su labor y en los que ahondase. En todo lo relacionado con los menores, las terribles condiciones de los centros de acogida que se describen en el informe son más que preocupantes. Algunos de los centros ya han sido cerrados, pero otros no. Si es cierto que el tema de la inmigración es delicado y exige nuestra atención, mucho más lo es en el aspecto referente a los menores.

Otro asunto importante es el asilo, asunto que el otro día se debatió en Comisión, con motivo de la petición de algunos grupos parlamentarios de la derogación de algunos artículos de la Ley de Extranjería, en concreto, los problemas que puede causar la propia ley para las solicitudes de asilo. Es evidente, según el informe, que hay dificultades para ejercer este derecho. Hay una recomendación para que no se demore la formalización de las solicitudes de asilo, para que se deje constancia de la primera comparecencia —con independencia del formato en que se presente—, para que se preserven los derechos de los solicitantes en cuanto a las dilaciones imputables a la Administración y no les causen perjuicios y para la resolución expresa de las peticiones efectuadas; aspectos muy delicados que demuestran que existe un incumplimiento, una falla y un mal mecanismo en cuanto al cumplimiento y la atención al derecho de asilo.

Hay otro punto que merece una mención más extensa dentro del informe, en concreto, el referido al accidente del *Yakolev*, sufrido por los militares españoles destinados en Afganistán. Hay muy poca información en el informe sobre un asunto tan relevante. Se señala que el ministerio ha transmitido la información disponible hasta el momento, aunque de los hechos conocidos durante este año 2004 y recientemente se deduce que hay mucha más información de la que el ministerio ha transmitido. Esperamos de la institución que no deje este asunto y continúe su labor en este punto concreto. Coincido también con el portavoz del Grupo Parlamentario Mixto en cuanto a las reflexiones que ha hecho sobre el *Prestige*. Es tremendo que en el informe se señale que lo remitido por el Gobierno eran simples notas sin orden ni concierto, de las que no se podía sacar ninguna conclusión. Nos parece muy preocupante —y es algo que quisiéramos subrayar— que se presenten recomendaciones por parte del Defensor del Pueblo pero que no sean atendidas y, sobre todo, nos parece muy importante que se diga que el tratamiento coordinado, el ofrecimiento al público de información sistemática, completa y objetiva faltaba y sigue faltando a día de hoy en este tema.

Hay otro asunto que le recordamos el año anterior y que vuelve a mencionarse en el informe respecto al tratamiento de los detenidos en las dependencias policiales. Se trataba del caso de una ciudadana brasileña que, como queda probado en una sentencia, fue violada en los calabozos de la Policía Nacional por una persona que, supuestamente, tenía que velar por su seguridad. Sin embargo, no fue posible castigar al culpable porque en el proceso, a pesar de que el hecho quedó absolutamente probado, hubo encubrimiento entre los implicados, en un mal entendido corporativismo, de manera que fue imposible descubrir quien había sido el autor. Ustedes pedían un control efectivo de los calabozos, a lo que respondió que sí la dirección general, pero haciéndolo depender de las posibilidades presupuestarias. Nosotros les dijimos que estuvieran muy atentos a ello. No hay ninguna mención en el informe; queremos pensar que es porque ya se ha subsanado, aunque nos gustaría tener la certeza, porque, desde luego, la respuesta de la dirección general no nos satisfizo. Lo más grave es que decían que la reforma del régimen disciplinario que se solicitaba por parte del Defensor del Pueblo no era necesaria, porque el régimen vigente era suficiente y, además, que se haría siempre y cuando resultaran probadas las acusaciones. Las acusaciones habían resultado probadas, se había cometido un delito. La resolución de la dirección general de Policía exonera de responsabilidad disciplinaria a los funcionarios encargados de la guardia de calabozos y afirma que no se aprecia la existencia de conductas constitutivas de infracción disciplinaria. Por tres veces el Defensor del Pueblo ha solicitado que se reforme el régimen disciplinario, para poder castigar esas conductas de encubrimiento, y por tres veces se ha contestado que no. Confiamos en que el Gobierno actual modifique esa actitud y proceda a la adecuación, para que no queden impunes esas conductas del régimen disciplinario interno. Nos ha preocupado entender que en su discurso —quizá no ha sido así— ha elogiado las reformas en la legislación penitenciaria y penal habidas en la última legislatura, reformas que no iban encaminadas a buscar la reinserción social de los delincuentes. Que las reformas mencionadas no causen ninguna preocupación en el Defensor del Pueblo nos parece extraño. Desde luego, es un criterio que no compartimos.

Un capítulo importante es el de la guerra civil. Es necesario que se asegure el acceso a la información que figura en registros y archivos. Aquí se mencionan algunos casos. Nosotros conocemos de la labor de la Sociedad de Ciencias Aranzadi, una institución fuera de toda duda, cuyas peticiones para acceder a información en los registros de la localidad han sido rechazadas por los juzgados; por ejemplo, en el juzgado de Gernika. Queríamos que esas actuaciones se siguieran más de cerca y que se impulse y se coordine esa sensibilidad, junto con los Defensores del Pueblo autonómicos, de manera que en las certificaciones de defunción se supriman

alusiones de carácter político, que se adecuen las normas de registros civiles a efectos de la correcta identificación de las causas de la muerte y que se impulsen otra serie de medidas, como la desclasificación y catalogación de archivos diplomáticos y militares, normalización legislativa de los bancos de datos ADN, elaboraciones de manuales de antropología forense, etcétera. Por cierto que, unido a esto, hemos hablado recientemente, a cuenta de la proposición sobre el *president Companys*, de reconciliación, etcétera, y sorprende la mención que se hace de la denegación de los derechos para ocupar una plaza en una residencia militar a un militar de la República, incumpliendo una sentencia del Tribunal Constitucional que es nada más y nada menos que del año 1987. Parece que a algunos cuarteles la reconciliación todavía está por llegar.

Hay otro aspecto que quisiéramos señalar. En algunas páginas de este informe apreciamos falta de objetividad. Nosotros entendemos las circunstancias personales de cada cual, circunstancias personales en muchas ocasiones duras, terribles, que sólo conoce la propia persona afectada. Todos, absolutamente todos, tenemos nuestras filias y nuestras fobias, pero en un cargo como el del Defensor del Pueblo la objetividad es inexcusable y nos tiene acostumbrados —más antes que ahora— a manifestaciones en el ámbito de lo político que quedarían fuera de la esfera de lo que corresponde estrictamente al Defensor del Pueblo. Esos comentarios han pasado a algunas de las páginas de este informe; me refiero en concreto al discurso realizado en la comparecencia ante la 59.^a Comisión de Derechos Humanos, en Ginebra, en la que el Defensor del Pueblo dice: Puede afirmarse que su origen y evolución —habla del terrorismo etarra—, así como su posible desaparición, han dado lugar a una tímida respuesta institucional, sobre todo por parte de los poderes públicos de autogobierno que tienen atribuidas las competencias en materia de seguridad y de determinadas instancias relacionadas con la Iglesia católica. Y sigue diciendo: El aprovechamiento de la inercia criminal y del terror que provocan los atentados para proponer falsas salidas a la situación, como las divulgadas soluciones soberanistas y secesionistas o los acuerdos secretos entre formaciones políticas, son otras tantas muestras y ejemplos de la endeblez de la voluntad de esas instituciones para reponer en su integridad los derechos humanos en el País Vasco tras la erosión producida por los crímenes terroristas.

Me temo que de nuevo viene esa tendencia a la que nos tenía muy acostumbrados el Gobierno anterior de mezclar terrorismo con nacionalismo vasco y se parece mucho a esa auténtica campaña que sufrimos durante muchos años. Estas menciones hechas por el Defensor del Pueblo son injustas cuando existe un Gobierno autónomo en el que hay una dirección de atención a las víctimas dirigido por la viuda de una persona asesinada por ETA; cuando existen ayudas

económicas, psicológicas y otras medidas de apoyo por parte del Gobierno autónomo; cuando ha habido manifestaciones públicas continuadas por parte del lehendakari y convocatorias de protesta contra el terrorismo por parte de las instituciones autonómicas; cuando incluso dentro del Parlamento vasco ha habido una comisión sobre este asunto. Nos parece injusto y parcial, incluso raya con la falta de lealtad institucional. Esto enlaza con una crítica que se hace en el informe —la única— a las instituciones comunes de Euskadi. En concreto, se refiere a un caso en el que, con motivo de las manifestaciones de un grupo de vecinos en contra del párroco de Maruri, fue convocada una contramanifestación de Basta Ya. El Defensor del Pueblo preguntó por qué se utilizaban videocámaras en esa manifestación, y la contestación del Gobierno vasco fue la de que, en este caso concreto, el hecho tenía causa en la simultaneidad —no anunciada— en un mismo espacio físico de dos concentraciones con fines no coincidentes, y en el peligro concreto que de tal circunstancia se seguía, basándose en el artículo 6.4 de la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto. La consejería señalaba la neutralidad de esta medida, acordada dentro del marco legal, al existir unas circunstancias habilitantes de riesgo concreto, por coincidir en el mismo espacio físico dos concentraciones de signo contrario, y señalaba también que se habían cumplido todos los requisitos formales.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo añade lo siguiente: Según testimonios reiterados y recogidos en prensa —a pesar de lo que le ha dicho la Administración autonómica, el departamento de Interior—, por la capacidad de convicción de los testimonios concurrentes que la prensa ha recogido, se ha de entender que existe una desviación de poder de la motivación y, por tanto, una grave ausencia de justificación legal en la misma. O sea, que lo que dice la prensa y lo que el Defensor del Pueblo lee en ella, sin más, tiene más validez que la contestación de las instituciones autonómicas. El propio Defensor del Pueblo dice que lo que opina se basa en suposiciones y que no tiene ninguna prueba para afirmar lo contrario. Esta atribución de mayor capacidad de convicción a la prensa que a la institución nos parece, cuando menos, frívola.

Nos congratulamos —y termino ya, presidenta— de que, en una aparente situación de anormalidad —según algunos— en el País Vasco, ninguna institución de Euskadi —ni autonómica, ni foral ni municipal— aparece en el informe como Administración entorpecedora, como Administración que no ha contestado tras el tercer requerimiento, o como Administración que ha contestado al tercer requerimiento. Esto demuestra que las instituciones vascas conocen sus obligaciones y se aplican, en su deber de colaboración y lealtad interinstitucional, en defensa de los derechos de los ciudadanos.

Le deseamos suerte, en el plazo que le resta de mandato, para cumplir los objetivos ambiciosos e importantes —muy importantes— de la institución que dirige.

Muchas gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón Piqueras): Muchas gracias, señor Esteban.

A continuación, en representación del Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana (ERC), tiene la palabra el señor Cerdà.

El señor **CERDÀ ARGENT**: Buenos días, presidenta.

Señorías, Defensor del Pueblo, quiero destacar el aumento de quejas respecto del año 2003, y también que un porcentaje mayoritario proviene de la Comunidad de Madrid, del País Valenciano y de Cataluña. Su informe describe con claridad serios problemas, y expresamos nuestra preocupación por todos ellos, como no podría ser de otra forma. Sin embargo, queremos hacer hincapié en nuestra preocupación e inquietud por las administraciones entorpecedoras y, en concreto, por los ayuntamientos del País Valenciano, en cuestiones urbanísticas. Aprovecho esta ocasión para denunciar que la Administración valenciana está entorpeciendo los derechos de gran parte de la ciudadanía y la correcta ordenación del territorio respetando el medio ambiente, por los numerosos abusos urbanísticos que ampara la Ley reguladora de actividades urbanísticas de la Generalitat Valenciana. Se trata de una ley que ha de suspenderse, tal y como recomienda la Comisión de investigación que visitó el País Valenciano el pasado mes de junio.

Otro apartado importante del informe, a nuestro entender, es el de las dilaciones indebidas de los procedimientos judiciales, que constituyen uno de los índices más claros del fracaso del sistema judicial. Es una denuncia que se recoge en cada informe del Defensor del Pueblo, de la que se debe tomar nota y contra la que se debe actuar con eficacia. Parece ser que el actual Gobierno toma nota y esperemos que el próximo año no tengamos que volver a ver en el informe quejas referentes a dilaciones indebidas de la Administración de Justicia ni en la fase de declaración, ni en la fase cautelar, ni en la fase de ejecución.

Otra de las cuestiones que nos preocupa enormemente es la carencia de plazas y de medios en los centros de internamiento de menores a que el Defensor del Pueblo hace referencia en un amplio apartado. El hecho de admitir menores implicados en hechos delictivos en centros de internamiento que no están preparados para ello provoca graves incidentes violentos. Por ello, instamos, junto con el Defensor del Pueblo, a las diferentes administraciones competentes a intentar tomar nota de ello de una vez y dejar de vulnerar los derechos fundamentales de los menores desamparados castigándoles de nuevo a convivir en una situación de conflictividad.

Las instituciones penitenciarias son otro de los puntos flacos del Estado español y así se ha manifestado en diferentes informes del Defensor del Pueblo. En concreto, el año 2003 ha significado, como dice el informe, la promoción de importantes leyes con incidencia en el ámbito penitenciario: la aplicación del límite máximo de cumplimiento de penas, la generalización del régimen de expulsión del territorio español de los extranjeros y la regulación de la prisión provisional. No creemos que éstas sean leyes que vayan a mejorar la situación penitenciaria. Estas reformas no cumplen en absoluto con el objetivo rehabilitador que la Ley penitenciaria establece, y conducen a una vulneración continua de derechos fundamentales de la población penitenciaria.

Es nuestra obligación insistir en la denuncia de la situación de sobresaturación de los centros penitenciarios del Estado español. El Defensor del Pueblo nos informa que en el año 2003 el número de internos ha crecido en 4.230, un 8,15 por ciento, nada novedoso, pero de necesaria intervención ya que pone en peligro la convivencia de la población penitenciaria, obliga a convivir dos, tres, cuatro o cinco personas por celda, incumpliendo la legalidad penitenciaria, ya que el artículo 19 de la Ley General Penitenciaria establece el derecho de cada preso y presa a habitar una celda individual; imposibilita las tareas propias del tratamiento penitenciario y conduce a situaciones de conflictividad que pueden desencadenar violentos episodios. Entendemos que se trata de una problemática claramente reducible con una política penal y social que realmente debe relegar a una opción segregativa como la última ratio de la reacción penal. El incremento de la población en las prisiones consecuencia del incremento de la actividad de los aparatos judiciales y policiales, y el endurecimiento de las penas que han supuesto las reformas del Código Penal del Gobierno anterior nos han llevado a una situación cuyos problemas pueden ser paliados, pero se necesita un importante esfuerzo de adecuación de los medios personales y materiales de la propia Administración de Justicia.

Nos indigna también la situación descrita en el informe del Defensor en el centro de internamiento de extranjeros de Valencia: limpieza deficiente, sin mejoras, ausencia de funcionarias en plantilla, obligación de comer en los dormitorios, falta de privacidad en las visitas, etcétera, un centro de internamiento del Estado donde se están conculcando día tras día los derechos fundamentales de los internos. Esperamos una pronta renovación de las instalaciones, la subsanación de todas las carencias del centro de internamiento de extranjeros de Valencia, los antiguos cuarteles de zapadores.

Del mismo modo, queremos hacer referencia y solidarizarnos con la queja iniciada por la sección sindical de bomberos de Comisiones Obreras de la Comunidad

de Madrid, que denuncia una situación de deterioro del servicio de atención de emergencias entendido desde un punto de vista global. El informe del Defensor del Pueblo hace una serie de recomendaciones al Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid para que mantenga la especificidad del SERCAM como servicio de atención de emergencias de la Comunidad de Madrid, se dote al SERCAM de unos procedimientos operativos elaborados en perfecta colaboración con el cuerpo de bomberos, como protocolos conjuntos de actuación, así como a centrar la activación de emergencias, la 112, integrando a todos los cuerpos de emergencias de la Comunidad de Madrid para establecer un sistema fluido de comunicaciones entre los mismos y a que se realicen los convenios necesarios para que el SERCAM disponga del servicio de comunicación de bomberos compartiéndolo con este cuerpo. Toda esta serie de recomendaciones demuestra la vulneración de derechos fundamentales en la Comunidad de Madrid y, por ello, nuestra denuncia de la Administración y nuestra solidaridad con los afectados.

Respecto a los derechos ambientales, coincidimos con el Defensor del Pueblo respecto a las deficiencias halladas en la Administración ambiental, en las funciones técnicas y materiales que la Administración no corrige ni impide a pesar de las normas legales y reglamentarias. La redacción de requerimiento a los infractores de derechos medioambientales es, a todas luces, insuficiente. No es suficiente con una apariencia de actuación, el medio ambiente requiere actuaciones contundentes y efectivas. Las actuaciones promovidas por los poderes públicos tienen la obligación general de evaluar el impacto ambiental y de determinar medidas correctoras. Esperemos que el actual Gobierno tenga en consideración el informe del Defensor del Pueblo, sin excepciones.

El Gobierno debería aplicarse y corregir seriamente estos problemas. Así lo ha hecho o lo ha intentado hacer respecto a la recomendación que se hace en el informe de desarrollar reglamentariamente la Ley orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad legal de los menores, y consideramos que también se va a hacer un esfuerzo para mejorar el servicio público de la justicia, pero hay muchas quejas, numerosas vulneraciones de derechos fundamentales de la ciudadanía que debemos atajar inmediatamente. Esta es la función del Defensor del Pueblo, que tomemos nota y que actuemos en consecuencia. El Gobierno del Estado español, coincidiendo con las valoraciones del informe del Defensor del Pueblo, todavía debe aplicarse a la resolución de problemas. La preocupación de la ciudadanía y las reclamaciones que presenta son intolerables en los niveles de precariedad y de deterioro de los servicios públicos. Tendrá, desde luego, el Gobierno nuestro apoyo para subsanar el deterioro paulatino que han tenido en estos últimos años los servicios públicos.

Para finalizar, esperemos que el próximo informe del Defensor del Pueblo refleje que la Administración del Estado, que el Gobierno del Estado español, esté a la altura de la demanda social, de la demanda de la ciudadanía y que se respeten los derechos y libertades fundamentales, como no podía ser de otro modo.

Muchas gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón Piqueras): Muchas gracias, señor Cerdá.

Tiene la palabra, en representación del Grupo de Convergència i Unió, el señor Xuclà.

El señor **XUCLÀ I COSTA**: Muchas gracias, señora presidenta.

Señorías, señor Defensor del Pueblo, adjuntos al Defensor del Pueblo, en primer lugar quiero saludar, en nombre del Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió), la presencia del Defensor del Pueblo y agradecer el informe que ha hecho el alto comisionado de las Cortes Generales, de forma preceptiva pero también de forma muy amplia y pormenorizada, presentado ante el Pleno de esta Cámara. El informe se ha demorado hasta la recta final del año por motivo de la celebración de distintas elecciones por el ciclo electoral del año 2004, pero tenemos que saludar de forma muy positiva el anuncio realizado por el Defensor de la voluntad de presentar ante la Comisión y ante los plenos de las dos cámaras el informe del año 2004 en los primeros meses del año 2005. Deseamos hacer un reconocimiento no sólo al Defensor del Pueblo sino también a sus adjuntos por los informes realizados. Esta es una buena contribución a una mayor pormenorización, a un mayor detalle de la actividad realizada por la institución. Estos informes de los defensores, que fueron presentados y debatidos en Comisión, aportan una visión panorámica más amplia y más útil para que este Parlamento tenga un conocimiento más preciso de la realidad y de las inquietudes que se viven en la sociedad española.

En cuanto al informe del año 2003, desearía subrayar algunos aspectos de intendencia o de modernización de la institución que han redundado de forma positiva en el servicio a los ciudadanos. La incorporación de las nuevas tecnologías, la modernización de la página web, no sólo el concepto, sino la aplicación práctica de lo que se nos vino anunciando desde hace años en cuanto a la ventanilla única, todo ello ha repercutido positivamente en las funciones de la institución. Se han presentado 17.389 quejas en el año 2003, unas cuantas menos que en el año 2002, que fueron 21.191. La actividad del Defensor del Pueblo no se tiene que evaluar necesariamente por la cantidad de quejas, sino por el registro de los temas que afectan en cada momento y que expresan la inquietud de los ciudadanos del Estado español. En este sentido, no creo que esta variación, eso que el Defensor del Pueblo apuntaba como puntos

altos y puntos bajos de la actividad año a año, nos tenga que preocupar. También tenemos que valorar muy singularmente las 165 quejas iniciadas de oficio por la oficina del Defensor a partir de los conocimientos que se puedan tener a través de los medios de comunicación y que expresan una inquietud no de parte, sino de oficio.

En el balance del año 2003 hay un aspecto muy singular como son las 36.095 quejas relacionadas con el conflicto de Irak, conflicto referido a una materia, la de política exterior, que no es competencia del Defensor del Pueblo. Quiero subrayar un aspecto de relación con la ciudadanía, que estas 36.000 quejas tuvieron su cumplida respuesta por la institución, y esto se debe valorar de forma positiva. Otro dato del informe del Defensor del Pueblo, y al cual ya se ha hecho referencia por los portavoces de otros grupos parlamentarios, es el hecho que el 32,2 por ciento de las quejas presentadas al Defensor del Pueblo provienen de la Comunidad Autónoma de Madrid. Este dato nos debe invitar a todos, también a la institución, a la reflexión. Vivimos en un Estado compuesto, afortunadamente, y esto se debe celebrar, vivimos en un Estado donde en cada una de las comunidades autónomas existe el equivalente del *ombudsman*, del Defensor del Pueblo, y en algunos casos con una larguísima tradición institucional, pero debemos reflexionar sobre el hecho de la gran identificación de los ciudadanos de Madrid con el Defensor del Pueblo y, en cambio la bajísima identificación que se registra en algunas otras comunidades, por ejemplo, Baleares, Ceuta, Melilla. Deberíamos reflexionar sobre este aspecto y también sobre la conveniencia a veces, desde la autonomía de cada uno de los institutos y de los defensores del pueblo autonómicos, de la distribución de oficio en la investigación de algunos temas. Hay algunos temas que se dirigen al Defensor del Pueblo y que corresponden competencialmente a las comunidades autónomas y, al revés. La buena colaboración que existe entre los defensores del pueblo de las comunidades autónomas y el Defensor del Pueblo español debería tener un grado de articulación en cuanto a la distribución competencial. Ello aumentaría su eficacia.

El informe que se nos ha presentado en este Parlamento hace una radiografía muy exacta de los temas que más preocupan y que más quejas plantean a la institución: inmigración, emigración, justicia, función pública y sanidad. Todo ello configura la topografía de las inquietudes de los ciudadanos, que también puede servir para los trabajos parlamentarios y para una mejor auscultación de la realidad social española. Desearía hacer referencia a unos pocos casos concretos. Es evidente que ni el Defensor en su intervención en el Pleno ni los distintos portavoces podemos hacer una reflexión exhaustiva sobre todos los puntos, pero sí sobre algunos. En cuanto a menores y prisiones, otros portavoces ya han hecho consideraciones en la línea de lo que deseaba apuntar.

Mi grupo parlamentario quisiera destacar un aspecto, que deseamos alentar a la institución a trabajar en la línea de mejorar la ejecución práctica de algunas sentencias en aplicación de la Ley 23/2003, de Arrendamientos Urbanos, que presenta muchas dificultades en la comunicación de las sentencias a las partes interesadas. Nuestra sociedad tiene un alto índice de personas que viven en casas arrendadas, por lo que el incumplimiento de la Ley de Arrendamientos Urbanos afecta a muchísimas personas. El problema de la comunicación de las sentencias es relevante y tiene una amplia capilaridad social. Por ello invitamos a tener una actitud especialmente activa en relación con el mismo.

Otro aspecto que podríamos calificar de micro, que se da en el día a día y es muy importante para muchas personas, es el que se refiere a la demora en los pagos de los justiprecios en las expropiaciones por obras públicas. En el marco constitucional se reconoce la función social de la propiedad. Nadie cuestiona esto, nadie cuestiona la Ley de Expropiación, pero deberíamos lanzar un mensaje de más eficacia, de no frustración de las personas que ven expropiadas sus propiedades a la hora de cobrar el justiprecio fijado por los tribunales.

Un aspecto muy concreto, referido a un ámbito al que este Parlamento es muy sensible, es el relativo a los servicios y al transporte sanitario. El informe del Defensor del Pueblo destaca un deficiente servicio sanitario en distintas comunidades autónomas, algo que habitualmente es objeto de discusión en este Parlamento y en la nueva Comisión que se ha creado, en la Comisión especial de estudio de la Seguridad Vial. Me refiero a la falta de coordinación entre las administraciones y los servicios sanitarios a la hora de atender los accidentes. Una mejor y más rápida asistencia sanitaria cuando se producen accidentes podría evitar muchos muertos. Este es un ámbito prioritario, en el cual se ha trabajado y ha sido estudiado por la institución, tiene la atención del Parlamento y también de la institución del Defensor del Pueblo.

El último aspecto al que deseo hacer referencia es el siguiente. En el informe del Defensor del Pueblo del año 2003, se observa un trabajo pormenorizado y de gran calidad centrado en los contenidos televisivos y en la defensa de los derechos de los menores. En el Estado español no existe ningún tipo de ente regulador, de control, en el marco de las libertades incuestionables y de los derechos fundamentales contemplados en nuestra Constitución. No existe el tan reclamado consejo de lo audiovisual, que por otra parte parece que en esta legislatura puede ser una realidad, ni tampoco un código de buenas prácticas reconocido por los distintos medios de comunicación y singularmente por los medios de comunicación audiovisuales. En este sentido, el informe del Defensor del Pueblo hace un estudio muy detallado de lo que afectan los contenidos televisivos a los derechos de los menores y, por qué no decirlo de una forma más informal, de la bajísima calidad televisiva

que hay en el Estado español, de la bajísima calidad del servicio público, de los canales públicos de televisión, pero también —hay que recordarlo— de los tres canales privados, que están en régimen de concesión administrativa y por tanto presuntamente desarrollando un servicio público. Es evidente que a este Parlamento, al Legislativo, y también al Ejecutivo, corresponde dar una respuesta a este punto negro de la vida española en cuanto a calidad informativa, incluso diría en cuanto a calidad educativa. Tenemos que tener en cuenta todas las reflexiones del Defensor del Pueblo.

Voy a hacer una última consideración que no está estrechamente vinculada a aquello que hemos podido leer en el informe. En nombre del Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió), invito al Defensor del Pueblo y a sus adjuntos a que continúen trabajando activamente en la defensa de los derechos humanos y a que se impliquen junto con el Ejecutivo, puesto que estamos hablando de derechos humanos, pero también de algo que trasciende nuestras fronteras, en los casos de los españoles condenados a muerte en el extranjero. El nuestro, afortunadamente, es un Estado abolicionista, un Estado que desde hace muchos años trabaja activamente no sólo por el abolicionismo dentro de nuestras fronteras, sino también por trasladar a los foros internacionales, a la Asamblea de Naciones Unidas, que se reúne a finales de año, a través de distintas propuestas de resolución, el planteamiento de una moratoria universal contra la pena de muerte. En todo caso, y mientras esto llegue, que algún día llegará, la realidad es que hay tres españoles condenados a muerte en el corredor de la muerte. Me refiero a Pablo Ibar, condenado a muerte en Estados Unidos; a Nabil Nanakli, condenado a muerte en el Yemen, que estuvo muy cerca de ser ejecutado hace menos de un año, y a Francisco Larrañaga, condenado a muerte en Filipinas. Desearía invitar a que se centrara la atención del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos humanos en estos tres casos.

Para terminar, deseo expresar el apoyo de Convergència i Unió, en nombre de estas Cortes Generales, a la labor desarrollada por el Defensor del Pueblo, la aprobación de este informe que se nos ha presentado, el estímulo para continuar trabajando en el mismo sentido y el apoyo para que tenga una respuesta rápida y eficaz de todas las administraciones; de las administraciones que cumplen de forma ejemplar con sus obligaciones de dar respuesta positiva a las quejas presentadas y vehiculadas a través del Defensor del Pueblo y muy singularmente de aquellas administraciones autonómicas y locales que no han dado el debido cumplimiento a las quejas tramitadas por el Defensor del Pueblo. La portavoz de otro grupo parlamentario ha señalado concretamente cuáles son estas instituciones y SS.SS. pueden leer en el informe del Defensor del Pueblo exactamente los dos ministerios, los ayuntamientos y las administraciones autonómicas que no han estado a la altura de las circunstancias en este Estado

de derecho, en el que las administraciones deben colaborar con esta figura nuclear, central, constitucional, la figura del Defensor del Pueblo.

Muchas gracias, señora presidenta.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón Piqueras): Muchas gracias, señor Xuclà.

Tiene la palabra, en representación del Grupo Parlamentario Popular, el señor Puche.

El señor **PUCHE RODRÍGUEZ-ACOSTA**: Señora presidenta, señorías, yo quiero que mis primeras palabras en la mañana de hoy, uniéndome al resto de los que me han precedido en el uso de la palabra, sean para dar una cordial bienvenida al señor Defensor del Pueblo, a sus adjuntos y a las personas que lo acompañan y también, cómo no, para agradecer muy sinceramente el trabajo desarrollado por la Defensoría, porque ha sido importante. Además, quiero agradecer el exhaustivo informe que se nos ha presentado en la mañana de hoy y que también se hizo en su día en la Comisión. Es un informe, señorías, que pasa revista a todos los temas de actualidad del país, a todos los temas que han preocupado los ciudadanos españoles durante el año 2003, que para mi grupo se hace, y es lo más importante, desde la seriedad, desde la objetividad y desde la rigurosidad.

Señorías, una vez escuchado, como digo, ese informe que se nos acaba de presentar, yo debo de manifestar en primer lugar mi enorme satisfacción al comprobar que esta institución cumple sin ningún género de dudas una función y un servicio que cada vez está más valorado por los ciudadanos. Hoy, los ciudadanos sin duda alguna se sienten muchísimo más identificados que nunca con la figura del Defensor del Pueblo porque ya conocen que el mecanismo para alcanzar su atención es ágil, sin costo alguno y mediante un procedimiento con tratamiento personalizado. No obstante lo anterior, sí me gustaría destacar que no debemos olvidar que no está todo hecho, que todavía quedan problemas importantes por resolver, que quedan importantes lagunas que subsanar. Sabemos que todos los días se producen nuevas situaciones en la sociedad española, situaciones indeseables en el propio seno de la sociedad que deben de ser atendidas. Debemos de estar vigilantes, señorías, para dar respuesta, de una forma rigurosa, solidaria y segura, a lo que la sociedad demanda, y no hay otra manera de lograrlo sino profundizando en esos aspectos de la sociedad, cambiando algunas normas e introduciendo nuevas leyes. Ese es el objeto fundamental, señorías, del informe que todos los años se presenta en esta Cámara.

Entrando sin más dilación en el informe propiamente dicho, dado la premura del tiempo, quiero comenzar por los datos de carácter global porque con ello se nos da una idea clara de cuál ha sido el esfuerzo que ha realizado la institución, esfuerzo de gestión a lo largo del

año 2003. Por eso tengo que hablar de las series estadísticas, que hacen que nos enfrentemos a la frialdad de los números, pero que sin duda alguna nos proporcionan una primera aproximación a las actividades que ha llevado a cabo la Defensoría. Estos datos reflejan —como ya han dicho el Defensor y todos los portavoces— que las quejas que han sido presentadas este año por los ciudadanos españoles han disminuido. El año pasado, cuando este Pleno del Congreso de los Diputados se encontraba en este mismo trámite, algún portavoz, ante el aumento de las quejas, decía que se debía sin duda alguna a un deterioro de la gestión de los servicios públicos, a un deterioro de la Administración española y a un deterioro del Estado de bienestar de España. Hoy, al descender esas quejas, tendríamos que inferir que ocurre todo lo contrario, es decir, que no hay deterioro de los servicios públicos, que no hay deterioro de la Administración y que no hay deterioro del Estado de bienestar. Para ser sincero, señorías, ni lo uno ni lo otro. Creo que nos movemos en un estado de normalidad y que las quejas se mueven al alza o a la baja en función ni más ni menos que de las circunstancias o de los acontecimientos que puedan producirse en el país en un momento determinado, independientemente de la gestión de la Administración. En ese campo, señorías, igual que sucediera en los informes precedentes, he comprobado que las mujeres presentan quejas en mucha menor cantidad que los hombres; en cuanto a la territorialidad de las quejas, que la mayoría procede del territorio nacional; entre las quejas que vienen del extranjero, cabe destacar las que proceden de países iberoamericanos, que están a la cabeza y que sin duda responden a las condiciones económicas, políticas, sociales y culturales de algunos países de ese continente.

Sobre el estado de tramitación de las quejas, quiero destacar que se han rechazado más del 50 por ciento, y he de decir que es una decisión totalmente justificada porque no ha habido irregularidad de la Administración, porque no se ha observado ninguna actuación inadecuada de los poderes del Estado y porque no se ha producido ninguna sentencia firme. Por tanto, las claves y las condiciones son tan terminantes que no merecen más comentario por mi parte.

Señorías, como ha señalado previamente el Defensor del Pueblo, el informe de esta institución culmina con una serie de soluciones, recomendaciones, sugerencias y advertencias hechas a la propia Administración. Del informe se desprende que más del 77 por ciento de esas sugerencias ha sido admitido por la Administración española, por la Administración que gestiona el devenir de los acontecimientos en el país. Creo que esa es una buena respuesta de la Administración ante las sugerencias que se hacen por la Defensoría del Pueblo.

Me congratula que este año no figure la Administración central entre las administraciones que han incum-

plido esa obligación de colaborar con el Defensor del Pueblo y lamento una vez más que esa colaboración no se preste en algunas administraciones autonómicas y locales del arco parlamentario de este hemiciclo. Todos estamos convencidos de que las administraciones tienen la obligación de atender los requerimientos del Defensor del Pueblo, y no sólo eso, sino que en algunos casos tienen la obligación de contestarle. En cualquier caso, señorías —lo digo plenamente convencido—, el Defensor del Pueblo es una institución cada vez más prestigiada y que cada día se prestigia más. Es fácil constatar que goza de la confianza y del respeto de los ciudadanos y del respeto de las administraciones tanto central, como autonómica, como local.

Entrando rápidamente —el informe es muy extenso— en el apartado sustancial que puede afectar a los distintos campos de la Administración administrativa, me voy a referir al área de prisiones. Se ha producido un incremento manifiesto en el número de reclusos, que ha pasado de un 8 a un 8,5 por ciento. Yo creo que este incremento se debe, sin duda alguna, a la promulgación, y ha hecho referencia a ello el señor Defensor del Pueblo, de importantes leyes con incidencia en este ámbito, es decir, medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, contra la violencia doméstica, medidas sobre el enjuiciamiento criminal en materia de prisión provisional... Yo creo, señorías, que el endurecimiento de las penas del tercer grado y del tratamiento penitenciario, de la libertad condicional, de la ampliación del límite máximo de cumplimiento de penas, del nuevo elenco de delitos y de faltas y la mayor eficacia judicial tienen y tendrán en el futuro una incidencia mucho mayor en el incremento del número de presos. De ahí que yo quiera resaltar esta mañana aquí que lo que sí parece claro y terminante es que, además del endurecimiento de las leyes, que es lo que demandaba la sociedad española y es lo que hizo el Gobierno de este país, a partir de ahora, a la Administración hay que exigirle un importante esfuerzo de medios, tanto materiales como personales, para que los centros penitenciarios sean suficientes en nuestro territorio. Me parece muy positivo el capítulo de la institución en cuanto al seguimiento del intercambio de jeringuillas para evitar los contagios y me parece también muy positivo, señor Defensor del Pueblo, comprobar como la Administración ha recogido todas las sugerencias para la lucha contra la droga en cumplimiento del real decreto que aprobamos sobre la estrategia nacional contra la droga.

Por lo que se refiere a la Administración de Justicia —también muy rápidamente—, lamentamos una vez más que haya que hablar de dilaciones y retrasos en los procedimientos judiciales. Creo que también merece ser destacada la situación de retraso en la que se encuentra el Tribunal Supremo y especialmente, como viene siendo tradicional, en la Sala de lo civil y en la Sala de lo contencioso-administrativo. A mí me preocupa eso, pero me preocupan aún más las palabras que

he oído esta mañana y que oí en la Comisión Mixta del Defensor del Pueblo cuando se nos pone de manifiesto que lejos de ir avanzando en la reducción de los tiempos, van aumentando los retrasos existentes en el Tribunal Supremo a pesar de la cantidad de normas que se han ido poniendo en práctica y de la voluntad por tratar de evitarlos. Por tanto, ésta es una reflexión que todos tendremos que hacer para ir dotando de más medios a esa institución para evitar esos retrasos judiciales, porque nosotros tenemos claro que la justicia no puede considerarse como tal si no se otorga a tiempo y, en aras de que se otorgue a tiempo, queremos dejar esta reflexión hoy en la Cámara a los efectos convenientes.

Por lo que se refiere al capítulo de inmigración y asuntos exteriores, a mí me gustaría resaltar que el informe del Defensor del Pueblo se extiende ampliamente en el aspecto de la inmigración, como no puede ser de otra forma, puesto que sin duda es una exigencia dado el creciente fenómeno de la extranjería y de la inmigración en nuestro país. Yo creo que la realidad de la inmigración en España debe ser una cada vez más efectiva convivencia entre las personas que vienen a trabajar a nuestro país y los ciudadanos españoles. Ciertamente, tengo que resaltar que en el año 2003 se han mejorado muchas situaciones gracias a que hubo un gran número de novedades normativas, pero qué duda cabe que aún nos queda mucho camino por recorrer para ir normalizando este fenómeno inmigratorio. En este terreno creo que es justo reconocer, y quiero hacerlo desde el Grupo Popular, el trabajo, la rigurosidad y la diligencia en el cumplimiento de las previsiones reguladas en la ley por parte del Defensor del Pueblo.

Señorías —por ir terminando, ajustándome a los tiempos—, en cuanto a esa referencia que ha hecho el Defensor del Pueblo al encarecimiento de los precios de la vivienda, al incremento del esfuerzo de las familias para poder acceder a esa primera vivienda, creo que tenemos que reflexionar sobre la necesidad de ser eficaces en esta materia y que debemos seguir reordenando nuestros modelos urbanísticos. Yo me quedo con el aspecto positivo del Gobierno de España que durante el año 2003 no solamente hizo un plan de financiación 2000-2005, sino que también apoyó importantes medidas para estimular las viviendas de alquiler.

Señorías, quiero terminar uniéndome a la reflexión que hacía el Defensor del Pueblo esta mañana cuando hablaba, en el capítulo de educación infantil y en el de educación en general, de las agresiones que se producen a los niños en determinados programas de televisión. Qué duda cabe, señorías, que el Grupo Popular siempre apostará por la libertad de información; qué duda cabe de que apostará por la libertad de opinión y, por tanto, también de la libertad de empresa; creo que de eso a nadie le puede caer duda, pero también está claro que lucharemos por la libertad de educación. Creemos que deben compaginarse ambos derechos: los

derechos de la libertad de unos con los derechos de la libertad de otros, y entiendo también que una sociedad democrática y progresiva tiene que poner los puntos de alarma cuando ocurren agresiones a la educación de estos niños. Por tanto, me uno a esa reflexión del Defensor del Pueblo y desde luego creo que todo el arco parlamentario tendrá que sacar importantes conclusiones de ese comentario y de esas alarmas que esta mañana se han encendido en el Congreso de los Diputados.

Señorías, voy a terminar exactamente igual que empecé, es decir, agradeciendo al Defensor del Pueblo, a los funcionarios, al equipo técnico, a los adjuntos y a todo su equipo el esfuerzo realizado, el trabajo importante hecho, el informe riguroso, serio y objetivo que se le ha presentado esta mañana al Congreso de los Diputados y quiero también, señorías, seguir estimulando a esa institución para que siga vigilante en los derechos que están contenidos en nuestra Constitución, esos derechos a la libertad, esos derechos a la información, ese derecho en definitiva que tenemos todos los españoles a seguir avanzando en una sociedad democrática. Para eso, señorías, es para lo que nosotros esta mañana venimos a apoyar este informe y a decir que seguiremos apoyando el trabajo del Defensor del Pueblo, porque sin duda alguna va a redundar en beneficio de todos los españoles.

Muchas gracias, señora presidenta. (**Aplausos.**)

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón Piqueras): Muchas gracias, señor Puche.

Finalmente, en nombre del Grupo Parlamentario Socialista tiene la palabra el señor Rascón.

El señor **RASCÓN ORTEGA**: Gracias, señora presidenta.

Señor Defensor del Pueblo, señores adjuntos y equipo que le acompaña, muchas gracias por el informe ponderado y útil que nos han traído a la Cámara, como hace unos días lo trajeron a la Comisión, y que permite sin ningún género de dudas defender de manera material, si es que hay voluntad política de hacerlo —y la va a haber—, los derechos y libertades de los ciudadanos. No olvidemos que los derechos y libertades en nuestro país son el fundamento y el objetivo primordial para todas las instituciones, cuanto más para las Cortes Generales; son el fundamento de la convivencia democrática, dan sentido a la relación institucional, dan sentido a la relación de los ciudadanos con las instituciones y de los ciudadanos entre sí. Por eso, la promoción, la defensa y la protección de los derechos y libertades incumbe a ciudadanos, pero incumbe, qué duda cabe, primordialmente a las instituciones, y una de ellas es la del Defensor del Pueblo. Además, resulta que son el objetivo primordial de todos, también, por supuesto, faltaría más, de las instituciones, y por eso nosotros en las Cortes Generales cuidamos mucho de encomendar

el trabajo al Defensor del Pueblo para que, por lo menos una vez al año, dé cuenta del estado de salud democrático de nuestro país, y eso es lo que se nos ha traído. Es un momento político, por tanto, muy importante, porque viene el Defensor del Pueblo a darnos cuenta del estado de queja ciudadana respecto a los derechos y libertades.

Ya tuvimos tiempo en su momento ante la Comisión de analizar de manera pormenorizada y detallada cada uno de los aspectos de ese informe y, por tanto, no amenazo a los diputados con reiterar las mismas disquisiciones que en su momento hicimos. Por ejemplo, en el tema de estadística, le planteamos al Defensor del Pueblo algunas cuestiones, algunas lagunas que a nuestro juicio existían en el informe y también algunas contradicciones. Recordará, señor Defensor, que le preguntamos por la aparente contradicción entre existencia de sugerencias legislativas de manera material que se hacían a determinadas instituciones y sin embargo que en la estadística no se reflejara nada al respecto. Por ejemplo, nos preguntamos por el ejercicio de acciones de responsabilidad, que no existían y que bien sabemos que con la Ley orgánica que regula la institución es un mecanismo que puede acabar siendo muy útil para el Defensor del Pueblo de cara a la protección de los derechos y libertades; incluso nos preguntamos por las comunicaciones al fiscal general cuando hay apariencia delictiva en determinadas actuaciones, que nos consta que se hicieron y sin embargo en estadística no aparecen para nada. Hay algo que a nuestro juicio es más preocupante, como es el hecho de que no se interpongan recursos de amparo de oficio, que para eso está el Defensor del Pueblo, o incluso que no se interpongan recursos de inconstitucionalidad; también que no quedara constancia estadística del control e inspección administrativa afectante a derechos y libertades.

Vimos el informe con detenimiento en la Comisión y, por tanto, el único dato sobre el que voy a abundar es el atinente a las recomendaciones y sugerencias, que ya sabemos que aumentan, pero que son desatendidas en un porcentaje que para nuestro grupo resulta preocupante. El 35 por ciento de las recomendaciones y sugerencias son directamente desestimadas por las instituciones que las reciben. Es preocupante porque después de haber analizado con detenimiento cada una de ellas, creemos que las mismas son razonables, son perfectamente asumibles y, por tanto, no entendemos cómo instituciones que están llamadas primordialmente a velar por los derechos y libertades, a promover los derechos y libertades de los ciudadanos, sencillamente desconsideran esa sugerencia o esa recomendación que en nombre de las Cortes Generales, de los representantes directos del pueblo, hace el Defensor del Pueblo. Por eso creemos que ha de surgir un compromiso político serio de todas las fuerzas que están representadas en esta Cámara para que se haga realidad una mayor sensibilidad de cara a atender esas

sugerencias y esas recomendaciones que se hacen. Fíjense, señorías, la inmensa mayoría de estas recomendaciones y sugerencias que se hacen y que se desatienden se realizan por gestores públicos que pertenecen a las fuerzas políticas que se sientan en las Cortes Generales. Habrá que preguntarse si no es posible que haya un mayor juego de relación política entre unas y otras instituciones y, desde luego, una mayor atención a esas recomendaciones y sugerencias, que, insisto, son perfectamente atendibles.

En lo que hace a la consideración temática particular del grupo de quejas ciudadanas que se han presentado ante las Cortes Generales, hay que volver a insistir en que algunos de los problemas que se ponen de manifiesto en ese informe son problemas ya cronificados y que, por tanto, necesitan de una reacción seria de carácter político, si no para remediarlos, que la mayoría de las veces resulta muy difícil o casi imposible, sí para mitigarlos. Esa reacción política la tenemos que tener en las Cortes Generales. Por eso el informe del Defensor del Pueblo viene aquí a encender las alarmas correspondientes que permitan esa reacción en defensa material de los derechos y libertades de los ciudadanos, que, vuelvo a repetir, son el patrimonio más valioso que tenemos los españoles, el que fundamenta y da sentido a la convivencia democrática de todos.

Observamos una vez más como en Instituciones Penitenciarias la masificación hace sencillamente imposible la resocialización a que alude el artículo 25 de nuestra Constitución, especialmente para los extranjeros, que son ya un 25 por ciento en las cárceles españolas. Observamos también como la Administración de Justicia con sus retrasos, con sus deficiencias cronificadas ya, hace inviable un derecho fundamental como es la tutela judicial efectiva. Nos sobrecogemos con el informe ante el tratamiento de la inmigración: deficiencias en centros de estancia temporal, situación de menores, procedimientos de expulsión, inasistencia jurídica. Este sector, ya lo dijimos en la Comisión y lo volvemos a repetir en el Pleno, necesita un control racional y, sin duda, una integración del emigrante entre nosotros, lo que, con el reflejo que tienen esas quejas ciudadanas, no ha ocurrido en el año 2003; por tanto, tiene que cambiar la situación. También las quejas en materia de Función pública evidencian serias disfunciones estatutarias y de acceso a la misma: en economía, abusos comerciales en materia de seguros, en servicios telefónicos, actuaciones notariales y farmacéuticas, ordenación territorial, vivienda y accesibilidad para los disminuidos físicos, preservación del medio ambiente. En sanidad, deficiencias serias en infraestructuras sanitarias, particularmente con mención a la comunidad autónoma contra la que más se protesta, que es la de Madrid. En política social, una deficiente atención a menores, personas con discapacidad y personas mayores. Por tanto, estamos observando que se trata de quejas de minorías que necesitan un

especial impulso de apoyo, tal y como establece nuestra Constitución nada más y nada menos que en su título preliminar. El artículo 9.2 está para hacer realidad la libertad, pero también el bienestar social en promoción preferente por parte de los poderes públicos. En Seguridad Social hay también serios problemas, lo mismo que en educación y en asuntos exteriores.

En definitiva, se trata de un panorama de carencias que tienen que remediarse o mitigarse y eso sólo se produce a partir de un impulso político decidido que haga que efectivamente esta situación de anormalidad para la minoría de ciudadanos que se quejan se rompa, hasta el punto que permita que estas minorías puedan disfrutar de los derechos y libertades lo mismo que lo hace la inmensa mayoría de los ciudadanos. Es evidente que son excepciones, pero estas excepciones, si queremos progresar con seriedad y con rigor en el Estado del bienestar, tienen que romperse, tienen que encauzarse hacia la normalidad democrática que está escrita y bien escrita en nuestra Constitución desde el año 1978, reconociendo ese disfrute material de los derechos y libertades por todos, en cuya labor de promoción, de apoyo institucional, de protección y de defensa, sin ningún género de duda, tienen cometido constitucional preferente las Cortes Generales, sobre todo a través de su Defensor del Pueblo, que está en contacto permanente con esa realidad social. Por eso, ya lo dijimos en Comisión, resulta que el Defensor del Pueblo es el observatorio privilegiado de las Cortes Generales para detectar las disfunciones en materia de derechos y libertades y ofrecer políticamente las respuestas adecuadas que den lugar al disfrute mayoritario de los derechos y libertades por parte de los ciudadanos españoles o extranjeros, según nuestra Constitución.

No me detengo más en las consideraciones temáticas ni tampoco siquiera en las consideraciones que hicimos al Defensor del Pueblo en materia de perfeccionamiento de la institución. Recordará el Defensor del Pueblo que le hicimos algunas consideraciones por ejemplo sobre la proyección de la institución para la ciudadanía, alguna necesidad de mejora del tratamiento estadístico que se hacía de los datos, también respecto de la mejora del trámite de queja o incluso sobre el reconocimiento de la actividad de relación con otros defensores del Pueblo, tanto autonómicos como el Defensor europeo o los defensores de los distintos países que forman parte de la Unión Europea. En cualquier caso, son propuestas de carácter técnico, comentadas en su momento en la Comisión, que estoy seguro que van a ser muy tenidas en cuenta en el informe del año que viene.

Acabo reconociendo ese trabajo ponderado y útil desarrollado por el Defensor del Pueblo, tan ponderado y útil como el trabajo que se ha llevado a cabo por los distintos defensores en las comunidades autónomas. Nos consta que la relación entre el Defensor del Pueblo y los defensores de las comunidades autónomas es flui-

da y que hay coordinación y eso contribuye, sin ningún género de duda, a la mejora de los derechos y libertades en nuestro país, pero siempre sobre una base importante, que esos impulsos políticos que el Defensor del Pueblo y los defensores de las comunidades autónomas sugieren a esta Cámara sean tenidos seriamente en cuenta por la misma. Sólo desde ese reconocimiento del problema, aunque sea para unas minorías, y con el impulso político decidido y firme se logrará un Estado del bienestar desde las Cortes Generales y podremos congratularnos de que los derechos y libertades, como dijo el filósofo, gozan de buena salud.

Muchas gracias.

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón Piqueras): Muchas gracias. Señor Rascón. Muchas gracias a la institución del Defensor del Pueblo. (**Aplausos.**)

**Senado. Sesión plenaria de 19 de octubre de 2004.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2003.**

(D. S. Senado, VIII Leg., núm. 16)

INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 2003.

El señor PRESIDENTE: Informe del defensor del pueblo. (*Rumores.—Pausa.*)

Señorías, les ruego que guarden silencio.

Tiene la palabra el señor Defensor del Pueblo.

El señor DEFENSOR DEL PUEBLO (Música Herzog): Muchas gracias, señor presidente, señorías.

Me satisface presentar hoy el informe correspondiente a las actividades llevadas a cabo por la institución durante el ejercicio 2003. Aunque el documento con el texto del informe fue registrado en las dos cámaras antes de las pasadas vacaciones veraniegas, los acontecimientos inaplazables propios del período electoral y del comienzo de la actividad en la nueva legislatura han retrasado de manera notable esta comparecencia.

Como circunstancia previa y complementaria, debe señalarse que la actividad del Defensor del Pueblo se encuentra muy relacionada con los factores de todo tipo (*Continúan los rumores.*) que condicionan la vida de los ciudadanos, factores que, a su vez ...

El señor PRESIDENTE: Señorías, por favor, apenas se oye al Defensor del Pueblo. El que no quiera escucharle, que salga. Pero, por favor, les ruego que guarden silencio.

El señor DEFENSOR DEL PUEBLO (Música Herzog): ... reflejan de modo natural el grado de eficacia de los derechos fundamentales de las personas reconocidos por el ordenamiento vigente, cuya tutela es el objetivo principal de la Institución, lo cual, unido a la confianza manifestada con ocasión de diferentes encuestas en épocas distintas, nos impulsa y estimula nuestro esfuerzo. Un esfuerzo que se torna cada día más exigente debido al amplio y creciente abanico de problemas que plantea la actuación de los entes y organismos de la Administración en relación con el ámbito de los derechos constitucionales de los ciudadanos y a la atenta y eterna vigilancia con que seguimos la cada día más compleja estructura configurada por los poderes del Estado en sus respectivas parcelas de actuación. De este modo, la figura del defensor se convierte, por el mero ejercicio de sus competencias, en observatorio privilegiado para el análisis y la propuesta subsiguiente de posibles reformas que pretenden favorecer la convivencia democrática a la que aspira nuestro Estado de Derecho.

Semejante objetivo no es fácil de lograr, y para llevar a cabo las tareas consiguientes, el Defensor del Pueblo dispone de diversos instrumentos en tanto que comisionado de las Cortes Generales. Ahora bien, lo que proporciona una verdadera autoridad, aparte de esos instrumentos formales, es el arma de su independencia a ultranza. El Defensor de Pueblo —declara tajantemente la ley orgánica que lo regula— no estará sujeto a mandato imperativo al-

guno. Por si esto fuera poco, añade y precisa que no recibirá instrucciones de ninguna autoridad, desempeñará sus funciones con autonomía y según su criterio. Independencia, pues, a toda costa; independencia que debe presidir todas y cada una de sus actuaciones; independencia que, desde el primer momento de ser elegido, le concede autonomía incluso respecto de los diputados y los senadores que lo eligieron. Ningún poder del Estado, ninguna fuerza política, por predominante que sea en los diferentes ámbitos de ese poder, condicionará una actuación celosa de la autonomía y de la independencia características del defensor. Manifestación suprema de esa radical independencia es la legitimación para recurrir las normas emanadas del propio poder que lo elige y comisiona, así como la duración de su mandato institucional, más amplia que la de la misma legislatura.

Esa privilegiada posición del defensor del pueblo en el ordenamiento jurídico no convierte sin embargo a esta figura en una instancia dominante, aislacionista o dogmática, al margen o por encima de los poderes del Estado. Muy al contrario, cuando el defensor admite una queja a trámite, trata de ponerse en el lugar de quien reclama y de superar los conflictos inherentes a la queja. A tal efecto, procura establecer un puente tomando contacto con las diferentes administraciones públicas, proponiendo una salida acorde con el espíritu de la norma y elaborando una solución conciliadora en el espíritu de la norma, sin perder un ápice del rigor necesario en cada caso. La resolución del Defensor pretende ser, por eso, un elemento superador de divergencias originadas en el ejercicio de la actividad administrativa pública. Nunca un baluarte o una barricada. Ni un baluarte depositario de esencias intocables ni una barricada desde la que se enarbolan alegremente banderas reivindicativas.

En este sentido, y sin perjuicio de la firmeza con que han de ser defendidos los derechos ciudadanos, se estima que el mandato recibido de las Cortes Generales tiene mucho más que ver con la creación de condiciones propicias para soluciones eficaces que con la simple manifestación de opiniones poco matizadas que, a la larga, resultarían seguramente contraproducentes. Tiene mucho más que ver con la prevención de situaciones perdurables de conflicto que con la intervención quirúrgica en circunstancias de abierta conculcación del derecho. Tiene mucho más que ver, en definitiva, con la «auctoritas» persuasiva que con la «potestas» imperativa. Sin que ello afecte, repito, señorías, a la sólida convicción de que la tutela de los derechos exige a veces una firmeza y una determinación sin fisuras. Convicción férrea, pues, bajo propuestas conciliadoras. Más de veinte años actuando con estos criterios han conseguido que la gran mayoría de los ciudadanos y de los grupos y las fuerzas sociales sigan depositando su confianza en una Institución que desea y se esfuerza por seguir mereciendo ese crédito privilegiado.

Precisamente ahí radica, con toda seguridad, la causa de que el Defensor del Pueblo reciba peticiones ciudadanas, de carácter individual o colectivo, que a veces se encuentran alejadas de las competencias propias de la Institución. Así ha ocurrido, por ejemplo, en el año 2003, con las que-

jas derivadas de la participación española en el conflicto de Iraq, más de 36.000, que pusieron a prueba, por su concentración en pocas fechas, el sistema informático recientemente instalado y que no se han computado, en su inmensa mayoría, como quejas en los datos globales ofrecidos en el Informe, aunque sí aumentaron considerablemente la carga de trabajo de los servicios de la Oficina, puesto que todas ellas se analizaron y respondieron puntual y escrupulosamente.

Teniendo en cuenta, sin embargo, que la Institución del Defensor del Pueblo no tiene atribuidas facultades que le permitan determinar u orientar la política exterior del país, o la misión de las Fuerzas Armadas, o la convocatoria de consultas populares en relación con las decisiones de los poderes del Estado, esas peticiones no pudieron admitirse a trámite. Ni tampoco pareció viable la actuación procesal que permitiera cuestionar las correspondientes decisiones gubernamentales ante el Tribunal Constitucional, tal y como proponían algunas de las reclamaciones. Pero todas fueron, como he dicho, cuidadosamente analizadas y respondidas.

Continuando la labor emprendida en ejercicios precedentes, el de 2003 registró un espectacular crecimiento de las tareas que integran las relaciones institucionales. Se produjo un notable aumento del número de presencias e intervenciones en muy diversos foros. Aunque el Informe contiene una relación completa y detallada de tales actuaciones, permítanme subrayar, señorías, la importancia de la comparecencia ante la Comisión de Derechos Humanos número 59, en Ginebra, donde tuvimos ocasión de presentar un texto sobre «La situación de las víctimas del terrorismo en España», y la relevancia de la participación en el VIII Congreso de la Federación Iberoamericana de «Ombudsmen», en el que se aprobó la Declaración de Panamá. Entre las numerosísimas visitas de intercambio y cooperación mutua, debo destacar, como un humilde homenaje a su memoria, la reunión celebrada en el palacio de Bermejillo con el que fuera Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas, Sergio Vieira de Melo, luego asesinado en Iraq cuando se encontraba allí en misión de paz.

Un aspecto que deseo subrayar especialmente en esta parcela de las relaciones institucionales es el de la estrecha labor de cooperación llevada a cabo con los comisionados parlamentarios de las distintas comunidades autónomas para la defensa de los derechos constitucionales. Dentro del marco normativo aplicable, y en concreto bajo las directivas señaladas por la Ley de 6 de noviembre de 1985, la actividad de coordinación con los distintos comisionados se ha intensificado notablemente. Además de la colaboración necesaria en los procesos de investigación habitual, cuando el ámbito de competencias respectivas así lo ha exigido, aumentó el número de contactos mutuos y se consolidó el ensanchamiento de las reuniones de coordinación que se celebran anualmente para repasar los asuntos considerados más importantes en la gestión, intercambiar opiniones en torno a determinados núcleos de problemas de actualidad y abrir las puertas de nuestras instituciones al conocimiento por parte de los ciudadanos. Así, con oca-

sión de la reunión correspondiente al año 2003, que ocupaba el número 18 en el orden de las celebradas, y que, organizada por la defensora del pueblo de Castilla-La Mancha, tuvo lugar en Toledo y Albacete, se trabajaron diversos talleres sobre los derechos de las personas con discapacidad, el derecho de acceso a la vivienda y el drama, que no cesa, de la violencia doméstica. Además, las sesiones de debate y el foro ciudadano se desarrollaron en torno a los problemas que plantea la salud mental. La reunión generó un considerable volumen de documentación sobre estos asuntos y tuvo una indudable repercusión en la opinión pública y en los medios de comunicación.

El informe 2003 tiene la misma estructura que en ejercicios precedentes con objeto de facilitar la comprensión comparativa interanual y asentar los criterios de elaboración de documento tan extenso y complejo, todo ello sin perder una cierta flexibilidad y teniendo en cuenta la construcción modular intercambiable de sus contenidos. La presentación y las conclusiones tratan de estimular y facilitar su consulta, y los aparatos sustantivos del informe dan cuenta de la gestión siguiendo una progresión lógica en el «modus operandi» habitual de la Institución.

Los datos principales de la gestión se centran en la tramitación de quejas y peticiones ciudadanas. Aparte de las relativas a la intervención en Iraq que, como dije, no son computables a estos efectos, el total de las quejas de los ciudadanos recibidas por el Defensor del Pueblo alcanzó la cifra de 17.389. Las quejas iniciadas de oficio desde la propia Institución, también incluidas en ese total, ascendieron a 165. Aunque pueda tenerse por un dato cuantitativo menor, la gestión de estos expedientes de oficio es de una gran importancia, pues exige, de un lado, mantener un alto grado de sensibilidad ante la posible aparición de conflictos, y de otro, la puesta en marcha del mecanismo indagatorio sin partir de más datos que los proporcionados por alguna noticia, sin apoyo en una reclamación del ciudadano, que suele aportar unos niveles de conocimiento iniciales utilizables como base de la investigación correspondiente.

Pero, en términos cuantitativos, la cifra más importante de las quejas sigue teniendo su origen en las reclamaciones ordinarias o quejas de los ciudadanos; reclamaciones que, dentro de una tendencia netamente creciente, oscilan de año en año con altibajos, con ejercicios punta y ejercicios valle, con cantidades que pueden presentar un registro más elevado, como sucedió en el ejercicio 2002, o como parece que lleva camino de suceder en el que nos encontramos de 2004, si continúa la progresión observada en la comparación de datos en el período que va desde principios de año a mediados de octubre. Relacionando el número de quejas recibidas durante ese mismo período, en el año 2003, al que se refiere el Informe, y en el actual año 2004, se observa en este último un crecimiento en torno a un 70 por ciento en el número de quejas. En otras ocasiones, sin embargo, esas cantidades se encuentran ligeramente por debajo de la línea de tendencia, como es precisamente el caso del Informe correspondiente al ejercicio 2003 que hoy presentamos.

Del total mencionado de 17.389 quejas, tenían carácter individual 12.612; fueron consideradas como colectivas

otras 4.612, y como ya se ha dicho, 165 se incoaron de oficio. En cantidades absolutas, por comunidades autónomas, son de notar los incrementos de quejas procedentes de Cataluña, Navarra, Murcia y Valencia, así como los descensos en las de Andalucía, Galicia, Madrid y País Vasco. De las recibidas del extranjero, unas 400 en total, vuelven a ocupar los primeros lugares los países iberoamericanos, sobre todo Argentina, México y Venezuela, y los países vecinos como Francia y Marruecos. Es de notar asimismo el peso constante, mantenido en los últimos ejercicios, de las quejas procedentes del conjunto de países de la Unión Europea, como la ya aludida Francia, además de Alemania, Reino Unido, Bélgica e Italia, lo cual sugiere, salvando los modelos defensoriales, una cierta conciencia de homogeneidad en los hábitos ciudadanos ante las instituciones.

En cuanto concierne a las distintas administraciones u organismos afectados, las quejas tienen que ver de modo sobresaliente con los sectores de inmigración y atención a emigrantes españoles, Administración de Justicia y función pública. Se observa en este sentido un cierto cambio en los primeros puestos porque este último sector, el de la función pública, venía figurando a la cabeza en los ejercicios precedentes. Conservan sus altas frecuencias asimismo los sectores de la sanidad y la Seguridad Social, la acción social, la ordenación de la actividad económica y la administración educativa.

Especial interés en la gestión reviste el estado de tramitación de las quejas que venimos mencionando. De las quejas totales recibidas o incoadas, 9.476 no fueron admitidas a trámite, otras 6.249 se admitieron para ser investigadas ante las correspondientes administraciones y 1.664 se encontraban pendientes de tomar la decisión oportuna a 31 de diciembre de 2003. Entre los motivos de inadmisión de las quejas, es preciso destacar la no existencia de indicios de irregularidad administrativa, la comprobación de no intervención de los poderes públicos en el caso reclamado y el hecho de haber recaído sentencia firme o haberse producido intervención judicial. El alto número de quejas no admitidas se debe, en gran medida, a que se consideran incluidas en ese grupo quejas de carácter colectivo con numerosos componentes singulares que se cuentan como quejas distintas; así ha sucedido en concreto, con quienes interpusieron quejas contrarias a la experimentación con células-madre embrionarias y con quienes habían solicitado equiparación de vacaciones en el servicio de Correos, o determinadas reformas en las modalidades de los distintos ciclos universitarios. Por cierto, en el caso de las células embrionarias, una vez asentados los criterios científicos y normativos correspondientes, sí que han sido admitidas las quejas de ciertos colectivos, muy singularmente las procedentes de personas afectadas por diabetes, para facilitar la oportuna terapia.

Las resoluciones institucionales dirigidas a las administraciones públicas, como consecuencia de la gestión de las distintas quejas admitidas, alcanzaron unos totales de 154 recomendaciones de alcance general, 228 sugerencias en torno al tratamiento concreto de determinadas situaciones, 103 recordatorios de deberes legales y una advertencia por

estimarse falta de colaboración adecuada. A finales del año 2003, del total de recomendaciones y sugerencias habían sido admitidas 176, rechazadas 88, y se encontraban pendientes de decisión 118. Esas cantidades, actualizadas a mediados del actual mes de octubre, alcanzaban las 245 para las resoluciones admitidas, 117 para las rechazadas, y sólo 20 resoluciones se encontraban pendientes de respuesta. Cifras que arrojan una proporción cercana al 65 por ciento de resoluciones aceptadas por las administraciones a las que se habían dirigido. Además, el estudio monográfico sobre funcionarios interinos, puesto a punto por la Institución en el ejercicio, generó otras 168 recomendaciones ante diversas administraciones y organismos, aceptadas total o parcialmente en más del 87 por ciento de los casos.

Los incumplimientos más contumaces por lo que se refiere a la obligación de colaborar con el Defensor en el ámbito autonómico fueron los de la Región de Murcia, seguida por los de Canarias, Galicia y Asturias. En el ámbito de la administración local destacan por su obstinación en dejar de responder a los requerimientos del Defensor los ayuntamientos, por orden alfabético, de Barcelona, Beceñil de Sierra, Cartagena, Hoyocasero, Jalón, Ladrillar, Lardero, Las Rozas, Miajadas, Navalafuente, Pozuelo de Alarcón, Real de Montroi, Sahagún, San Javier, Santa Cruz de Tenerife, Soto del Real y Yeles. Además, en el Informe figura otra lista más larga de lo que sería deseable de los ayuntamientos que no han contestado, sólo lo han hecho tras un tercer requerimiento.

A la hora de entrar en el apartado más voluminoso del Informe, el de la supervisión de la actividad concreta de las diversas administraciones públicas, hemos de proceder forzosamente con un cierto criterio selectivo dentro de cada uno de los sectores en que se organiza la actividad de la Institución.

En cuanto afecta al Empleo Público, cabe delimitar las materias que se sitúan en el ámbito del Régimen General de la Función Pública, por un lado, y aquellos otros aspectos que afectan a situaciones estatutarias singulares. Por lo que hace al Régimen General, la mayor parte de las quejas recibidas de los funcionarios públicos se refería al incumplimiento de las normas de acceso a funciones y cargos públicos en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

Por citar algunos ejemplos de las resoluciones elaboradas, se destacan: la recomendación, finalmente atendida, para que en los sistemas de selección y provisión de ciertos puestos de trabajo reservados a funcionarios de la Administración local, con habilitación de carácter nacional, se exija titulación académica de grado medio o superior; la recomendación, asimismo aceptada, estableciendo el criterio de que las calificaciones obtenidas por las personas con discapacidad, cuando hubieran superado el proceso selectivo pero no conseguido plaza en el cupo de reserva de la convocatoria sean tenidas en cuenta para que puedan optar a las plazas de turno libre; la recomendación, esta vez no atendida, para que se reconociera el derecho a disfrutar de una situación de licencia a quienes formalicen una pareja de hecho, en tanto se proceda a regular esas uniones, y, finalmente, la elaboración de un informe específico acerca de la situación de los funcionarios interinos y del personal

eventual en el sector público, del que se dio cuenta a las Cortes Generales, que recogía todo un abanico de problemas y una completa batería de sugerencias y recomendaciones para superarlos.

El otro gran ámbito del empleo público, el referido a situaciones estatutarias específicas, acoge cuestiones que afectan principalmente a los siguientes grupos: al personal de los servicios de salud y a las tareas conducentes a la esperada aparición del Estatuto Marco, finalmente aprobado por la Ley de 16 de diciembre de 2003; al personal que presta sus servicios en el sector docente público, tanto universitario como no universitario; al personal al servicio de la Administración de Justicia, sobre todo en cuanto se refiere al sistema selectivo, la organización de las bolsas de trabajo o las repercusiones derivadas de la Ley Orgánica de 23 de diciembre de 2003, modificativa del Poder Judicial; al personal de instituciones penitenciarias y, en concreto, a la demandada integración en el cuerpo de maestros o a las dificultades originadas por el incremento del horario de presencia en los centros; al personal al servicio de la Administración militar y su manifestada inquietud por el nuevo modelo organizativo de las Fuerzas Armadas profesionales; al personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, por aspectos como la inadecuación de algunas funciones encomendadas, y la dificultad de llevar a cabo la acción sindical al margen de los cauces reglamentarios, y al personal laboral, preocupado por la alta tasa de interinidad y por los inconvenientes que produce la movilidad interadministrativa.

La gestión llevada a cabo por el área organizativa de Defensa e Interior se centró durante el ejercicio 2003 en tres ámbitos materiales de actuación: el penitenciario, la seguridad ciudadana y la actividad militar. Por lo que se refiere al marco general del ordenamiento, las modificaciones normativas producidas condicionaron muy acusadamente la gestión correspondiente en este apartado. Hasta cuatro leyes orgánicas aparecieron en este sector: la de medidas de reforma para el cumplimiento íntegro y efectivo de las penas; la de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros; la de reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en materia de prisión provisional, y la de modificación del Código Penal, que supuso una amplia reforma del mismo y que en sus aspectos sustanciales ha entrado en vigor este mes de octubre.

En lo que hace referencia al sistema penitenciario es preciso señalar, además, el esfuerzo que supone adecuar los centros para un tratamiento conveniente de los internos cuando se produce un incremento de la población penitenciaria superior al ocho por ciento, cuando el empleo de nuevas tecnologías se está llevando a cabo aún de forma incipiente por parte de la Administración penitenciaria, y cuando los problemas se hacen más y más complejos debido a las dificultades específicas derivadas de un notable crecimiento del número de internos extranjeros que en la actualidad alcanza la proporción de uno a cuatro.

Desde el Defensor del Pueblo hemos seguido trabajando con especial dedicación a esta parcela con objeto de

preservar de la mejor manera posible el derecho a la vida y a la integridad física en los centros penitenciarios, la tutela de la salud, la libertad religiosa de los internos, los aspectos educativos, la confidencialidad y la libertad de correspondencia, así como las actividades laborales desarrolladas en los centros. Se ha prestado asimismo una singular atención a los problemas que se plantean a las mujeres en prisión.

Un aspecto de crucial interés dentro de este apartado es el de las infraestructuras de los centros penitenciarios. Las visitas realizadas periódicamente a todos y cada uno de esos centros ha permitido conocer su estado material, con muchas carencias en determinados casos puntuales y con necesidades evidentes de mantenimiento, distribución y situación higiénico—sanitaria que, unidas a las masificación creciente, sobre todo en el caso de las internas con hijos, ha provocado la formulación de recomendaciones y sugerencias a la administración competente con objeto de subsanar esas deficiencias y de prevenir posibles conflictos por su causa.

El área dedicada en el Defensor del Pueblo a Justicia y Violencia Doméstica gestiona, entre otros contenidos funcionales, los expedientes sobre los asuntos planteados acerca del funcionamiento de la Administración de Justicia, por un lado, y de los problemas lacerantes y frecuentes suscitados por lo que ha dado en englobarse bajo la etiqueta de violencia doméstica o de género, por otro.

Uno de los puntos que con más asiduidad aparece en los informes preceptivos cada año es el de las dilaciones y retrasos judiciales, que no acaba de encontrar vías de solución plenamente satisfactorias, a pesar de la importancia que reviste el objetivo de que la justicia sea impartida a tiempo, tanto para la prevención de conflictos como para que la acción de juzgar se desarrolle en las mejores condiciones posibles que permitan alcanzar un máximo de eficacia.

Pues bien, a pesar de las medidas adoptadas, dotando a la Administración de Justicia de mejores medios, las dilaciones, de acuerdo con las quejas formuladas por los ciudadanos, siguen produciéndose con frecuencia, por lo que se requiere una actuación urgente tras una reflexión ponderada. Las dilaciones afectan tanto a los órganos colegiados como a los unipersonales. Sin embargo, también puede hablarse de ejemplos de superación funcional, como es el caso del Plan de Apoyo, puesto en práctica por el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio de Justicia, en el que se tuvieron en cuenta algunas propuestas y sugerencias formuladas por el Defensor del Pueblo con la finalidad de ir resolviendo los 21.879 asuntos civiles pendientes en la Audiencia Provincial de Madrid. Dos años después de iniciado el Plan, a 31 de diciembre de 2003, los asuntos pendientes habían descendido en casi 9.000 casos y se situaban en 13.180.

Por otro lado, también hay que tener en cuenta, junto con las dilaciones, las quejas en torno al servicio público judicial, distinto de la función jurisdiccional propiamente dicha, un servicio que puede mejorar si se toman medidas organizativas apropiadas, se incorpora tecnología informática o se introducen técnicas modernas de gestión.

Especial atención se dedica a las quejas relacionadas con la delincuencia de menores; atención que se ha manifestado el pasado ejercicio en las visitas giradas a diversos centros de internamiento en Ceuta, Valencia, Asturias, Ciudad Real, Madrid, Sevilla y Cádiz, para comprobar el número de plazas disponibles, el estado de las instalaciones y equipamiento, y para cambiar impresiones con los menores y educadores al objeto de conocer las dificultades de aplicación adecuada de la Ley Orgánica de 12 de enero de 2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. De igual modo, en el ejercicio del que se informa se procedió a efectuar un seguimiento de las recomendaciones elaboradas como consecuencia del estudio realizado por la Institución sobre la situación existente transcurrido un año de vigencia de la mencionada Ley Orgánica.

Las actividades relacionadas con la violencia doméstica no pierden, desgraciadamente, actualidad, lo que puede comprobarse por la asiduidad indeseable con que los noticiarios nos dan a conocer nuevos casos. En la Institución se abrieron diversas investigaciones por este motivo durante el ejercicio de 2003, tanto relativas a mujeres fallecidas como a distintas agresiones sufridas por mujeres, y otras que tienen que ver con las crisis de convivencia, también influenciadas en cierta medida por el mundo judicial, puesto que las decisiones judiciales que afectan al régimen económico, a la relación con los hijos, a la espera prolongada de sentencia, o a cualquier otro aspecto, contribuyen de modo indirecto a la superación o al agravamiento de esas fases críticas. Mención singular debe hacerse de la recomendación dirigida al Ministerio de Justicia con objeto de que se contemplara la posibilidad de elección, por parte de la mujer extranjera, de la ley española en los casos de separación o divorcio cuando ambos cónyuges residan en España, recomendación que se vio atendida con la modificación del artículo 107 del Código Civil mediante la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre.

En todo lo relacionado con la violencia doméstica, tenemos depositadas fundadas esperanzas en el proyecto de ley orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género que, aprobada por unanimidad en el Congreso, se encuentra pendiente de ser debatida en esta Cámara. Más allá de los avances legislativos que se produjeron en esta materia en el año 2003 con la promulgación de la Ley Orgánica de 25 de noviembre, de medidas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros; de la Ley Orgánica de 25 de noviembre, modificativa del Código Penal, y de la Ley de 31 de julio, sobre protección de las víctimas de la violencia doméstica, el nuevo proyecto de ley orgánica representa un enfoque integral, multidisciplinar y polivalente que puede resultar de gran utilidad en el empeño de atajar la violencia contra las mujeres y las personas más vulnerables en la esfera familiar.

Por otro lado, el área de gestión dedicada a la tutela de los derechos que tienen relación con la Administración económica está adquiriendo una importancia creciente en nuestro país y, como consecuencia, también en la actividad del Defensor del Pueblo. Si a ello unimos las modificaciones normativas relacionadas con esta materia, nos encon-

tramos con un cuadro que muestra un notable avance en la aplicación de los derechos económicos constitucionales. La actividad correspondiente se ha visto muy influenciada por las nuevas leyes orgánicas recientemente aprobadas y también por los progresos tecnológicos y la generalización del uso de las telecomunicaciones.

Entre las modificaciones normativas aludidas destaca el nuevo marco regulador ofrecido por la nueva Ley General Tributaria, de 17 de diciembre de 2003, que recoge los principios esenciales de la relación tributaria y regula las relaciones entre la Administración Tributaria y los contribuyentes. Y aunque su aparición debe ser acogida con cautela hasta que se publiquen los oportunos reglamentos, sí parece resolver ciertos problemas que se planteaban con la normativa anterior. Me refiero, por ejemplo, a la posibilidad, que se abre con la nueva ley, de que los tribunales económico-administrativos rectifiquen sus propias resoluciones cuando incurran en error de hecho, o de que se suspenda total o parcialmente el ingreso de la deuda tributaria sin aportación de la garantía.

Otra modificación legal digna de mencionarse es la aprobación de la Ley de 18 de noviembre de 2003, sobre protección patrimonial de las personas con discapacidad, cuya elaboración fue recomendada en su día por la Institución del Defensor del Pueblo.

Hay, también, determinados puntos relacionados con este sector que merecen recordarse. Así, el de las investigaciones sobre el rechazo manifiesto de aseguramiento o la petición de primas exageradas de seguros en el ramo del automóvil a personas jóvenes; el de las limitaciones de horario de caja en oficinas bancarias y los inconvenientes que eso supone para el pago de determinadas facturas; el de la información relacionada con el consumo contenida en los envases de alimentos; el de las dificultades que para el adecuado suministro a determinados pacientes suponen los márgenes comerciales regulados en las oficinas de farmacia; y el de las cuotas y procedimientos previstos para la instalación y la desconexión telefónica y las cantidades facturadas por las empresas de servicios telefónicos correspondientes a las llamadas líneas de tarificación adicional, que se reconocen por la utilización de determinados prefijos, y a las líneas para adultos.

El área de Ordenación Territorial está encargada de gestionar las quejas y otras peticiones relacionadas con sectores tan amplios como el medio ambiente, en general, el urbanismo y la vivienda. Por lo que se refiere al medio ambiente, la heterogeneidad de aspectos que comprende se orienta por el concepto negativo de la contaminación. Se trate de contaminación atmosférica, de la protección de espacios naturales, de la de espacios marítimos o litorales, del ruido, de los residuos o de las líneas de alta tensión, el fondo de las quejas formuladas está condicionado por el deseo de que los sistemas naturales no contaminen ni se vean contaminados; un deseo de que la Administración lleve a cabo, impida o corrija determinados actos, con el fin de asegurar el derecho constitucional a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona así como el deber de conservarlo, tal y como prevé nuestra Constitución.

En esta dirección, se ha actuado razonablemente para que se facilite el acceso a la información ambiental a los representantes de asociaciones o entidades preocupadas por esa información, y no sólo a los interesados directos y personales; se han hecho esfuerzos repetidos con objeto de potenciar y extender la aplicación de las evaluaciones de impacto ambiental; se han efectuado investigaciones diversas en materia de contaminación atmosférica, así como en relación con la obligación de proteger los espacios naturales, entre los que destacan, por la necesidad de especial cuidado, las vías pecuarias, que sufren agresiones relacionadas con la ocupación ilegal de su superficie, el descuido y falta de restauración o los vertidos de escombros.

En cuanto a la protección del espacio marítimo, incluyendo mar, costas y puertos, ha destacado durante el ejercicio de 2003 la continuación de las actividades desarrolladas en torno al naufragio del petrolero «Prestige» en la costa gallega. El gran número de quejas recibidas y la investigación realizada generaron un volumen documental extraordinario y dieron lugar a un informe de la Institución en el que, tratando de sistematizar lo actuado, se reflejaron consideraciones sobre la información suministrada, sobre la actuación de la Administración General del Estado y sobre la actuación de la Junta de Galicia, para concluir poniendo de relieve la necesidad de una investigación integral en sede parlamentaria, al tiempo que se formulaban recomendaciones varias, de las que se dio traslado en su momento a las administraciones competentes.

Los problemas generados por la contaminación acústica, la prevención y gestión de residuos o el uso de líneas de alta tensión y telefonía móvil dieron lugar, asimismo, a numerosas quejas y absorbieron buena parte del trabajo de análisis e investigación. Destacan, en este sentido, los casos del ruido provocado por el tráfico de los aeropuertos en las poblaciones cercanas, el ruido callejero, incluido el provocado por los adictos al conocido «botellón», o el ruido procedente de locales de ocio o diversión.

Si se tiene en consideración la responsabilidad de la acción pública en el sector de la vivienda y el urbanismo, el incremento excesivo de los precios y el muy elevado endeudamiento de las familias en relación con la renta disponible, no debe extrañar a nadie que desde el Defensor del Pueblo se haya reflexionado sobre un modelo urbanístico del que se trazan en el Informe de 2003 algunas directrices orientativas. Estas directrices pasan por una adecuada política de vivienda que comprende extremos tan sustanciales como el cuidado en la elaboración de los planes y la oportuna evaluación ambiental, una información completa y accesible a todos los ciudadanos, la participación de los mismos, la ejecución puntual, descentralizada y diferenciada, y una especial vigilancia en el caso de las urbanizaciones ilegales sobre las que, por cierto, se viene formulando un apreciable número de quejas. En lo que respecta a la vivienda, el compromiso constitucional de hacer efectivo por los poderes públicos el derecho a una vivienda digna se convierte en objeto de atención específica por parte del Defensor del Pueblo. Por eso, las recomendaciones y sugerencias correspondientes se dirigen a la mejora de las actuaciones públicas,

los planes de vivienda y el régimen legal de las viviendas protegidas.

El área que se ocupa de la gestión de quejas en el campo de la sanidad y la política social cubre los ámbitos funcionales de la Administración sanitaria, de la acción social, de la Seguridad Social y de la administración laboral. En la parcela de la Administración sanitaria, las reclamaciones ciudadanas giran en torno a la accesibilidad a los servicios, la participación de usuarios y profesionales y el creciente interés por los aspectos cualitativos de la relación sanitaria. Así, se han recibido y estudiado quejas y se han elaborado resoluciones acerca de la universalización plena y efectiva del derecho a la asistencia sanitaria, sobre el derecho a conocer la información y la documentación clínica, sobre las listas de espera, sobre el transporte sanitario, sobre la atención extrahospitalaria, sobre presuntos errores clínicos, sobre la dispensación, financiación y control de los medicamentos, y sobre los problemas que se plantean a los pacientes con enfermedades raras o poco frecuentes, tanto por las dificultades de diagnóstico, como por la inexistencia de centros especializados de referencia.

El campo de la acción social tiene tres apartados nucleares: los menores, las personas con discapacidad y los ancianos. Más en concreto, pueden señalarse los problemas generados por los procesos de adopción internacional, las cuestiones suscitadas sobre criterios, aplicación de baremos y demoras en el proceso de reconocimiento de la minusvalía y el seguimiento de problemas como el de los mayores en la Comunidad de Madrid, especialmente en previsión de la tristemente consolidada soledad estival y de los fallecimientos de ancianos comunicados en sus domicilios.

Por lo que se refiere al sistema de la Seguridad Social, que sigue motivando un elevado número de quejas, continúan recibándose muchas reclamaciones referentes a la afiliación, a los errores en los informes sobre vida laboral y cuotas acreditadas y a la gestión recaudatoria por descubiertos en la cotización. En cuanto a las prestaciones, se investigaron, entre otras, quejas sobre incapacidad temporal, incapacidad permanente y maternidad, pensiones de jubilación, prestaciones de supervivencia y desempleo y pensiones no contributivas.

El área de Inmigración y Asuntos Exteriores despliega una actividad constante teniendo en cuenta las circunstancias actuales y los desplazamientos continuos de personas procedentes de países menos desarrollados, los problemas derivados del control de fronteras y la acumulación de expedientes por tramitar. Modificaciones normativas, régimen de entradas a territorio nacional y entradas por puestos no habilitados, menores extranjeros no acompañados, centros de internamiento, expulsiones y devoluciones, asilo, racismo y xenofobia son algunos de los grandes epígrafes del Informe en este sector. No queda más remedio, señorías, que entresacar unos pocos asuntos que pueden considerarse indicativos por no alargar esta presentación más allá de lo que se estima razonable.

Desde que la presión migratoria fue haciéndose más elevada, y con motivo de la aparición de sucesivas normas en materia de extranjería, hemos mantenido contactos per-

manentes con las diferentes administraciones ofreciendo nuestra colaboración en la elaboración de reglamentos y tratando de perfilar y normalizar los criterios de arraigo. En primer lugar, el arraigo familiar, cuya eficacia ha resultado evidente; y, en segundo término, otros motivos de arraigo e integración, como el que se deriva de la contratación laboral o de la prestación continuada de servicios, que también podría contribuir a la oportuna regularización y a suavizar las tensiones que provoca la situación incontralada de gran número de personas que llegan a España.

Bajando al terreno de los casos concretos, como consecuencia de las quejas formuladas ante la Institución o de las visitas giradas a diversos puestos fronterizos y centros de internamiento, para comprobar «in situ» las instalaciones y los procedimientos empleados, cabe destacar ciertos asuntos en el Informe. Así, la especial atención prestada en los casos frecuentes de menores extranjeros no acompañados, en virtud de la cual se han analizado e investigado los procedimientos de repatriación y documentación de esos menores, siempre desde el criterio básico de la seguridad de los mismos. De igual modo, se ha supervisado el trato a los menores en los centros, tanto en cuanto a una adecuada relación personal propicia a la integración como a la idoneidad de las instalaciones previstas. En el mismo sentido, se han visitado, durante el ejercicio que nos ocupa, los centros de internamiento de extranjeros adultos situados en Algeciras, Barcelona, Málaga, Murcia y Valencia, lo que ha permitido comprobar determinadas deficiencias en las prácticas comunes de acogida y servicios, en la dotación de personal y en las instalaciones, deficiencias de las que se dio el oportuno traslado a las autoridades responsables.

En lo concerniente a expulsiones y devoluciones, se han emprendido investigaciones en relación con las garantías establecidas para normalizar el procedimiento sancionador de expulsión, con las propia tramitación de las expulsiones efectuadas y con la detención y traslado hasta Algeciras de un grupo de inmigrantes en situación irregular para incoarles expedientes de expulsión.

Por lo que se refiere al funcionamiento de centros y oficinas que se ocupan de la regularización de inmigrantes, se han llevado a cabo actuaciones dirigidas a conocer el funcionamiento de las oficinas consulares en lo que afecta a atención a los usuarios y a la garantía de los procedimientos establecidos, fundamentalmente en los procesos de reagrupación familiar, con respecto a los cuales se ha recibido un gran número de quejas. Asimismo, se ha vuelto a investigar el funcionamiento de las oficinas de extranjeros y la tramitación de las regularizaciones y de los procesos ordinarios de extranjería.

Finalmente, señorías, el área que se ocupa del análisis y de la gestión de quejas en los ámbitos de educación y cultura invirtió buena parte de su trabajo en poner a punto, para su presentación y difusión, un informe monográfico acerca de la escolarización de los alumnos hijos de inmigrantes, cuyas conclusiones pusieron de manifiesto algo que ya apuntaba la investigación derivada de algunas quejas recibidas en la propia Institución. A saber, la concentración de tales alumnos afecta de manera muy especial y concreta a determinados centros que son los que acogen a

hijos de emigrantes en porcentajes muy superiores a los de otros centros situados en la misma zona. Ahora bien, todos los expertos coinciden en señalar que, cuando esos porcentajes superan una proporción determinada, es probable que se altere o perturbe el proceso educativo ordinario de acuerdo con la planificación prevista. Como resultado de la investigación se formularon las oportunas recomendaciones a las autoridades educativas.

Además, se ha llamado la atención correspondiente con objeto de que trate de evitarse el deterioro de las instalaciones escolares y se cubran de modo adecuado las nuevas necesidades de plazas que vayan surgiendo; se ha investigado acerca de los criterios de admisión de alumnos ante determinadas quejas recibidas y se han puesto de relieve las dificultades de convalidación y homologación de estudios, así como la necesidad de ir perfeccionando los trámites y los criterios correspondientes, dada la creciente incorporación de alumnado extranjero a nuestro sistema educativo.

En lo que se refiere a las cuestiones relacionadas con lo cultural, merecen ser destacadas las actuaciones en materia de propiedad intelectual, muy en concreto en lo relativo a la venta callejera ilegal, al pago previsto de remuneración por copia privada y a las relaciones con la conservación del patrimonio histórico-artístico, muy en especial las conectadas con los problemas del urbanismo y la edificación.

Hasta aquí la revisión, en síntesis, de la gestión derivada de la tramitación e investigación de las quejas. Pero, como es lógico, y ya lo he mencionado de pasada, nuestras inquietudes van mucho más allá. No se trata tan solo de restablecer los derechos menoscabados, sino también de prevenir el menoscabo. Así, por ejemplo, señorías, en el aspecto que tanto nos interesa de la garantía y la defensa del derecho de todos a la educación, nos parece inquietante —y así lo hicimos saber también ante la comisión mixta y ante el Pleno del Congreso— una circunstancia concreta que está adquiriendo caracteres alarmantes y que puede desvirtuar, o hacer estériles en muchos casos, los esfuerzos dirigidos a lograr la eficacia de los procesos educativos. Me refiero a los contenidos de ciertos programas televisivos conocidos como televisión-basura, y la impresión y el examen que hizo el Defensor del Pueblo fueron aprobados por los portavoces de los grupos parlamentarios en la Comisión Mixta Congreso-Senado de Relaciones con el Defensor del Pueblo.

Sin ánimo de generalizar y, naturalmente, sin que puedan en absoluto verse afectados los derechos a la libertad de expresión y a la libertad de empresa, entre otros, sería preciso establecer unos principios, formular algunas recomendaciones o poner de relieve ciertos riesgos evidentes que la situación actual puede producir en el resultado de los procesos educativos.

Una institución de tutela de los derechos constitucionales en una sociedad moderna y progresista no debe pasar por alto algo que sucede de manera cotidiana en muchos de nuestros hogares. A los niños y a las niñas que vuelven a casa del colegio cada tarde con un pesado cargamento escolar y unos deberes pendientes les espera en la sala de estar o en el cuarto de cada uno la programación televisiva ri-

tual; una programación, por lo general y salvo honrosas excepciones, poco propicia a la sedimentación de los valores o de la información que hayan podido recibir en las aulas. Esa programación se impone en las horas libres y se necesita mucha fuerza de voluntad para evitarla, porque se adoba con un lenguaje fácil, pobre y caótico; con situaciones en las que sobrenada la violencia y la procacidad; con una presentación espectacular en la que todo se experimenta en un clima de falso compañerismo, de indolencia o de pasotismo. Las horas pasan veloces, los padres no pueden intervenir porque o no están en casa o han arrojado la toalla, y al día siguiente vuelta a empezar. Y así días y días. La conciencia del tiempo, que debería dedicarse a dar contenido y a afianzar el derecho a la educación, desaparece como la grasa con el agua hirviendo.

Nuestros niños y adolescentes crecen y la sociedad se encuentra de pronto, de modo impensado e irremediable, con unos ciudadanos que han pasado por el medio escolar pero a los que les resulta difícil convivir y que hacen difícil la convivencia, atiborrados de imágenes zafias, de cotilleos inútiles y absurdos, alejados de una realidad que por ley natural están obligados a tomar en sus manos, sin recursos aprendidos para transformarla.

Se trata de un estado de cosas ante el que no podemos permanecer impasibles. La Institución del Defensor del Pueblo, encargada por la Constitución de la tutela de los derechos fundamentales, tiene que hacer sonar la sirena de alarma para que ese panorama cambie de algún modo. Somos conscientes de que ya se están dando algunos pasos en esa dirección. Según se ha informado recientemente, alguna cadena privada, consciente de su responsabilidad, manifiesta haber elaborado un catálogo de medidas para evitar la emisión de determinados contenidos en horario infantil. Hasta el presidente del Gobierno ha dejado bien claro, en una entrevista publicada hace unos días, el firme propósito del Ejecutivo de hacer respetar escrupulosamente ese horario en lo que se refiere a programación adecuada.

Con esta misma finalidad, nos encontramos manos a la obra en la tarea de organizar, en la sede del Defensor del Pueblo, una serie de debates con todos los grupos sociales afectados, y participación plural y abierta, desde la misma UNICEF a los de profesionales interesados, con objeto de reforzar nuestra conciencia acerca de una pendiente que sólo nos conduce al abismo; unos debates dirigidos a analizar la posibilidad de adecuar la programación televisiva al deber constitucional de otorgar una especial protección a la juventud y a la infancia, y amparados también en el deber de cooperación con el sistema educativo que expresa la legislación vigente y la exposición de motivos del Estatuto de Radio y Televisión.

Considerando que forma parte vital de nuestra encomienda constitucional la vigilancia de los derechos básicos de todos, pero muy en especial de los niños y de los jóvenes, a esta tarea pensamos dedicar en el futuro inmediato, como acabo de señalar, contando con la colaboración y los recursos disponibles, nuestro esfuerzo sin regateos, al objeto de incentivar y estimular el perfeccionamiento de una verdadera democracia por la vía imprescindible de una

educación adecuada y no impedida por tecnologías de la comunicación que tendrían que servir, por el contrario, para facilitar esa educación que deseamos.

Espero así que estas consideraciones contribuyan a establecer y estimular la reflexión, señorías, y que con ello se pueda seguir mejorando la labor de defensa de los derechos constitucionales que nos ha sido encomendada.

Muchas gracias por su atención.

El señor PRESIDENTE: Gracias.

Una vez finalizada la intervención del defensor del pueblo, daremos paso al turno de portavoces.

Por el Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra la senadora López Aulestia.

La señora LÓPEZ AULESTIA: Gracias, señor presidente.

Señorías, en nombre propio y en el de Izquierda Unida, fuerza a la que represento en este Senado, quiero manifestar mi respeto por la labor del defensor del pueblo y mi coincidencia con los criterios expuestos por él mismo para llevar a cabo esta tarea, muy especialmente en lo que se refiere a su independencia. Dice en su Informe que no está sujeto a mandato imperativo alguno y precisamente es en esa independencia de cualquier mandato político donde se debe basar el prestigio del Defensor del Pueblo.

Dicho esto, quiero señalar que de los datos presentados en su informe se desprende que actualmente la Institución del Defensor del Pueblo ha entrado en una fase que podríamos llamar, aunque quizá sea duro el calificativo, de agotamiento, y que es necesario que esta Institución reciba un nuevo impulso, una nueva fuerza que le permita un mayor acercamiento a la ciudadanía y que le proporcione también mayor credibilidad entre las ciudadanas y los ciudadanos. Quiero recordar, por lo menos a quienes ya tienen una cierta edad como yo, que en el momento en que se creó esta figura suscitó una expectativa muy positiva dentro del conjunto de la ciudadanía, porque parecía que de alguna manera existía ya un asidero frente a la proverbial indefensión de los ciudadanos y ciudadanas ante la maquinaria de los poderes públicos.

No obstante, del Informe del Defensor del Pueblo se deducen algunos datos que son preocupantes. Y voy a enumerarlos rápidamente para no alargarme demasiado. Son demasiadas las quejas inadmitidas, que él mismo reconoce. Tal volumen de quejas que no se han admitido puede significar dos cosas o, quizá, las dos a la vez: o que la ciudadanía desconoce el papel de esta institución y, por tanto, se dirige a ella de una manera no pertinente; o bien, como él reconoce, que en muchas, demasiadas quejas, creo que cita 2.844, no hay indicios de irregularidad, sin embargo, no especifica qué trabajos de comprobación se hacen para desestimar una queja, para comprobar que, efectivamente, no hay indicios de irregularidad. Más del 33 por ciento de las quejas proceden de la Comunidad de Madrid, parece que es una institución muy madrileña. Sorprende, sin embargo, que las menos quejas de nuestras comunidades autónomas sean, precisamente, las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Parecería sensato pensar que estas ciuda-

des fronterizas y con una conflictividad muy específica, generaran situaciones que provocaran quejas sobre vulneración de derechos humanos. Sin embargo, sorprende que sean las que proporcionalmente menos quejas dirigen al defensor del pueblo. A mí como mujer me sorprende también que la mayoría de las quejas sean de hombres, teniendo en cuenta la actual situación de marginación y discriminación familiar y laboral, que todavía, desgraciadamente, padecemos las mujeres.

Por otra parte, también se desprende del Informe una muy escasa relación con los defensores del pueblo autonómicos y, desde luego, muy pocas actuaciones de oficio. Y esto me lleva a un reproche que respetuosamente dirijo a esta Institución, y es su excesiva complacencia con la Administración. Y voy a citar dos ejemplos. Uno es el que se suscitó a raíz de la participación española en la Guerra de Iraq. El defensor del pueblo confiesa haber recibido 1.734 quejas a propósito de la participación en este conflicto, todas ellas desestimadas. Yo creo que el volumen de estas quejas exigía una actuación mucho más activa, que el Defensor del Pueblo hubiera hecho un informe y hubiera dado una respuesta activa, puesto que la mayoría, si no todas estas quejas, harían referencia probablemente a la vulneración de derechos humanos. Y otro ejemplo es el accidente del Yak-42 en Turquía, en el que también creo que la actuación del Defensor del Pueblo fue demasiado tímida.

Asimismo, en el Informe también se ve una actuación pobre y tímida en relación con el problema de la violencia de género. Le dedica cinco páginas del conjunto de su Informe, cuando hoy en día todos somos conscientes de que es un problema que genera alarma social y que, incluso, puede calificarse como terrorismo social. Lo mismo sucede en relación con el problema de la vivienda. No acentúa su actividad en este ámbito el Defensor del Pueblo y habría que reconocer que el derecho al acceso a una vivienda digna está reconocido en nuestra Constitución.

En definitiva, creo que las conclusiones del Defensor del Pueblo son poco críticas, hay poco autocrítica, y esto me lleva al principio de mi intervención. Pienso que la Institución precisa un relanzamiento, una revitalización, debe recuperar una credibilidad, porque yo creo que ahora mismo está muy deteriorada, y convertirse nuevamente en una institución que sea útil para el conjunto de la ciudadanía. Además, hay ejemplos que se pueden constatar e imitar de la actividad de esta institución en Europa, en concreto en los países nórdicos, en donde es una institución útil, respetada y que refleja las inquietudes para las que fue creada.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE: Gracias, señoría.

Por el Grupo Parlamentario de Coalición Canaria, tiene la palabra el senador Mendoza.

El señor MENDOZA CABRERA: Gracias, señor presidente.

Buenas tardes, señor defensor del pueblo. En primer lugar, mis palabras son para darle la bienvenida en nombre del Grupo Parlamentario de Senadores de Coalición Cana-

ria. No voy a extenderme, ya tuvimos oportunidad de profundizar en la Comisión Mixta Congreso-Senado respecto de un informe que, en general, valoramos muy positivamente tanto por el trabajo derivado de las quejas planteadas, como por aquellas iniciativas que de por sí ha tenido la propia institución. Sin duda, el informe pone de relieve aquellos aspectos que son objeto de una mayor preocupación por parte de todas las instituciones y, desde luego, de mi grupo parlamentario.

Celebramos la iniciativa de lo que usted ha llamado prevenir el menoscabo de los derechos. La denuncia de cómo puede estar afectando a los menores lo que se ha denominado «telebasura» nos parece una iniciativa valiente y necesaria y, por tanto, de compromiso —insisto— con lo que usted ha manifestado de prevenir el menoscabo del derecho y no sólo responder a la queja una vez se ha producido la vulneración del derecho.

Por otra parte, y como se destaca en el informe, los problemas son casi renuentes. Las dilaciones judiciales —en esto hemos avanzado muy poco, tristemente— en relación con la violencia de género lleva a que las denuncias planteadas al final terminen con la muerte de la víctima. En cuanto a la situación de los menores inmigrantes en centros de acogida, hay que reconocer que la ley es una ley positiva y progresista, pero se transpararon las competencias a las comunidades autónomas sin ningún tipo de recursos y en un momento en el que hay un incremento exponencial en los últimos años de llegada de inmigrantes, en particular de inmigrantes menores de edad sin mayores a su cargo. Esto genera una situación por mí conocida, ya que en Canarias tenemos una situación compleja y difícil en esta cuestión de los menores.

También somos plenamente conscientes de otro tema sobre el que usted ha llamado atinadamente la atención, como no podía ser menos, y es la situación de las instituciones penitenciarias, derivada, por una parte, del agravamiento de las penas, del cambio en el Código Penal y de las nuevas legislaciones y, por otra, del proceso creciente de inmigración, que hace que las instituciones penitenciarias estén masificadas, debido mismo tiempo a la importancia progresiva del número de penados extranjeros.

Mi grupo quiere saludar el esfuerzo realizado, animar a continuar en él y quiere que en torno a estas cuestiones coincidentes, que casi año tras año se repiten, todos los grupos políticos intenten hacer el mayor esfuerzo para llegar a consensos que den salidas, que produzcan avances en estas cuestiones que tanto afectan a derechos fundamentales de las personas.

Nada más y muchas gracias.

El señor PRESIDENTE: Gracias, señoría.

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

El señor CASAS I BEDÓS: Muchas gracias, señor presidente.

Me van a permitir que improvise esta intervención, porque tenía preparada otra en función del Informe del Defensor del Pueblo, pero a raíz de la intervención de la senadora

López Aulestia prefiero improvisar sobre lo que ella ha dicho, porque aunque ella proceda de un campo ideológico distinto al mío, se produce una especie de compromiso histórico, y me ha gustado mucho el tino y la sensatez de sus palabras, que me han hecho pensar un poco.

Yo recuerdo cuando era diputado en el Congreso que el Informe del Defensor del Pueblo era utilizado con mucha facilidad por los grupos de la oposición para criticar al Gobierno; se utilizaban las quejas de los ciudadanos como arma arrojadiza contra el Gobierno. Evidentemente, es imposible que todo funcione bien, y lo que hace el Informe del Defensor del Pueblo es actuar como un termómetro de las cosas que deberíamos ajustar mejor. Pero repito que se utilizaba básicamente como argumento de desgaste político.

Han pasado muchos años, hay quejas que son muy reiterativas, y da la sensación a veces de que la función del Defensor del Pueblo no acaba de verse, al final, como un resultado positivo por el ciudadano que ha presentado la queja. Por eso la senadora López Aulestia decía que había un cierto agotamiento en el funcionamiento, en el modelo del Defensor del Pueblo. Creo que tiene razón su señoría, pero la culpa es nuestra.

El defensor del pueblo es un comisionado de las Cortes Generales, y lo que hace es recoger quejas de ciudadanos que además son las que más deberíamos atender, porque se trata de personas que han tenido una relación con la administración insatisfactoria, porque el derecho que creían tener no ha sido atendido como ellos creían que debiera haberlo sido, teniendo o no razón; en cualquier caso, son personas que utilizan los mecanismos institucionales, son personas que creen en el sistema, y ese valor hoy es muy escaso —y sé lo que digo—; son personas que creen en lo que estamos haciendo y acuden a una institución para ver si pueden resolver aquello que para ellos no es justo, en su relación personal con la administración. Por tanto, las quejas son cualitativamente muy importantes, porque las hacen quienes confían en nosotros. Insisto en que como la confianza en nosotros —y seamos realistas— hoy lamentablemente es un bien escaso, si al final no le damos respuesta satisfactoria, no en cuanto a la petición que hace el ciudadano, sino para que vea claro que las instituciones han hecho lo que tenían que hacer para satisfacerla, se producirá ese desajuste y la crisis del modelo que comentaba la senadora López Aulestia.

En consecuencia, entre todos hemos de coger el ritmo exacto de la relación con el Defensor del Pueblo para ver cómo potenciamos una institución que puede ser muy útil para que muchos ciudadanos que creen en nosotros refuercen su confianza en un sistema democrático, con instituciones independientes y que velan por los intereses de los ciudadanos.

Yo creo que el informe debería ser utilizado por nosotros como un libro de ruta que nos marca dónde personas que han tenido una relación insatisfactoria con la administración ven defectos en el sistema; más que como crítica al Gobierno, ha de ser un termómetro de las cosas que deben mejorarse. Y además las de oficio que hace el Defensor del Pueblo recogen una sensibilidad social en algún tema y

nos dicen, también de oficio, dónde habría que actuar. Si hiciéramos ese ejercicio y reflexionáramos objetivamente —porque no es una cuestión de gobierno-oposición—, tendríamos que advertir que a todos nos interesa que la administración tenga una relación buena con los ciudadanos, porque esto refuerza la confianza, y para que un país democrático funcione bien la confianza de los ciudadanos con las instituciones es fundamental. Por ello, el interés es común, y al final si se resuelve el problema al ministro de turno le tocará ponerse la medalla legítimamente, y no pasará nada, porque en definitiva de lo que se trata es de que las cosas funcionen y mejoremos la confianza de las personas en lo que nosotros representamos.

Como tema estrella del Informe del Defensor del Pueblo, que es de lo que yo quería hablar y en lo que pretendía poner mayor atención, está la parte final, que se refiere al tema juventud—educación—televisión. Es evidente que hay un consenso generalizado en que este modelo no funciona; hay grandes déficit en el funcionamiento de las televisiones, en los contenidos, y en que estos contenidos estén dando valores a la gente joven que puedan ser positivos para el día de mañana, para tener una sociedad con valores sólidos, potentes y capaz de dejar a las generaciones posteriores una sociedad vital, y para mí una sociedad es vital si tiene claro un esquema de valores, que no sean de derechas ni de izquierdas. Creo que existen valores muy compartidos que facilitan que la convivencia entre las personas sea racional, y hoy es evidente que hay un desajuste en muchos de los programas que emiten por las televisiones —la llamada «telebasura» o algunos programas en horarios infantiles— y que no ayudan, sino todo lo contrario, en este sentido. Aquí sí que hay que hacer un esfuerzo por llegar a un acuerdo político muy importante, porque hay que conjugar intereses privados de empresas de comunicación que van a la búsqueda de la audiencia para mejorar su cuenta de explotación. La televisión siempre será un servicio público y, por tanto, hay que hacer compatible el servicio público con el derecho o el interés legítimo de una compañía a lograr una buena cuenta de resultados, pero ésta no puede ir en perjuicio de la educación de los jóvenes de nuestro país. Aquí sí que existe un acuerdo político en el que deberemos fijar cuáles son estos límites para que no se pierda la esencia de servicio público que siempre debe tener una televisión. La educación es fundamental. Con el nuevo Gobierno se habla mucho de algunas cuestiones. Aquí mismo se han mantenido unos debates tremendos nada más iniciar la legislatura. Yo los escuchaba y pensaba: Este no es mi mundo. Fueron debates tremendos. En estos asuntos no nos podemos dar los unos contra los otros. Nos estamos equivocando de una manera enorme.

Tenemos un problema con la educación. El modelo actual no acaba de funcionar en muchos casos. No hay principio de autoridad en muchas escuelas, nos entretenemos en el debate sobre si escuela pública o privada. Es un grave error. El tema es la calidad de la enseñanza, y no es tan complicado llegar a armonizar un sistema en el que quepan todos, porque para algo este es un país en el que se respeta la libertad de expresión. Aquí sí que es donde debemos hacer un esfuerzo político de verdad. Si lo hiciéramos, si fué-

ramos capaces de debatir sensatamente, y no como sucedió aquí al principio de la legislatura, sobre estas cuestiones, habremos dado mucha utilidad al Informe del Defensor del Pueblo y habremos conseguido que el modelo no esté caducado, que el modelo de la institución sea útil para la sociedad, que es para lo que se hizo. Por tanto, si nosotros queremos —está en nuestras manos y en las de nuestros compañeros del Congreso—, podemos resolver lo que ha expuesto la senadora López Aulestia, que comparto totalmente; podemos poner el modelo al día y que la institución sea realmente eficaz para los ciudadanos.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE: Gracias, señoría.

Por el Grupo Parlamentario de Senadores Nacionalistas Vascos, tiene la palabra el senador Maqueda.

El señor MAQUEDA LAFUENTE: Buenas tardes. Gracias, señor presidente.

Señor defensor del pueblo, como le decíamos en la Comisión mixta, creemos que es muy importante la labor que están haciendo en esa institución del Estado, en cuya labor principal, en el ámbito de los derechos y libertades fundamentales, es donde se asienta la verdadera democracia de cualquier país.

Pensamos que la institución del Defensor del Pueblo ha sido confirmada a lo largo de estos años por los ciudadanos, y así aparece en las estadísticas sobre quejas y las diferentes significaciones, lo cual debe constituir un signo positivo para la estabilidad de este país.

Queremos señalar en nombre de nuestro grupo parlamentario, Senadores Nacionalistas Vascos, el buen trabajo que, en general, ha llevado a cabo la institución, de ahí la felicitación que le trasladábamos para todo su equipo de colaboradores, en cada una de las diferentes y muy complicadas labores relacionadas con las competencias que se recogen en el informe que nos presentó y que hoy ha resumido en esta Cámara.

Sería imposible que atendiéramos cada uno de los puntos que se recogen en dicho informe, pero sí que vamos a comentar algunos aspectos para tratar de animarlos a continuar en esta labor que han iniciado y, en algunos otros, para manifestar una pequeña disconformidad sobre la actuación del defensor del pueblo o con algún punto de vista con el que podríamos estar en desacuerdo.

Nos parece muy importante la labor que se destaca en cuanto a los problemas que se derivan de la llamada violencia doméstica. Es bien conocido en esta Cámara y en las comisiones correspondientes que el Gobierno y los diferentes grupos estamos empeñados en disminuir en esta legislatura esta importante lacra. Estamos seguros de que existe una casuística que trata de conseguir que este asunto se pueda ir resolviendo.

Otro aspecto importante, como ha manifestado el Defensor del Pueblo, es el que hace referencia a la violencia que estamos sufriendo en los contenidos de las diferentes televisiones, tanto públicas como privadas. Ya se lo manifestamos y lo reiteramos. Estamos absolutamente de acuerdo en que este es un asunto primordial a acometer por

parte de los diferentes poderes del Estado y animamos al equipo del Defensor del Pueblo a trabajar en esta línea.

También le dijimos en la comparecencia ante la Comisión mixta que nos preocupaban mucho las quejas que existen sobre la cultura y la educación por parte de los docentes de los diferentes cuerpos de la Administración Pública. En la universidad española existe una profunda preocupación en cuanto a la estabilidad en los puestos de trabajo, todo ello unido a la reforma que el Gobierno anterior inició y el actual está llevando a cabo en cuanto a profundización y cambio en materia educativa. Nos gustaría que por parte del Defensor del Pueblo se atendieran estas quejas porque en buena medida van a servir también para potenciar, igual que decía antes él mismo, a funcionarios de otros estamentos, como Correos, etcétera, a una parte importante, como son las personas que forman a la juventud de este país.

Otro capítulo que para nosotros es importante es la situación de la inmigración y de los inmigrantes. También se ha abierto un debate en las dos cámaras en este mismo sentido. Consideramos que desde la Administración deben darse los pasos, unido al trabajo del Defensor del Pueblo y de su equipo, para que se puedan subsanar las diferentes deficiencias que en esta materia se están produciendo en nuestro país. Recientemente aparecía una estadística en la que veíamos que el siete por ciento de los ciudadanos del Estado español son inmigrantes, con todo lo que esto supone, y consideramos que en este delicado aspecto debemos prestar especial atención, a todo lo relacionado con los menores hijos de estos inmigrantes.

Otro asunto que se debatió en la comisión correspondiente es la derogación de algunos artículos de la Ley de Extranjería. Me estoy refiriendo a problemas que pueden causar la propia ley para solicitudes de asilo. Sería conveniente que en los próximos meses, desde el gabinete del Defensor del Pueblo, se hiciera un esfuerzo para que no se demore la formalización de solicitudes de asilo. Esta recomendación, evidentemente, debe hacerse al Gobierno.

En el Informe se recogen dos puntos que también nos preocupan. Son los que hacen referencia al accidente del Yakolev y a los militares españoles que murieron en Afganistán. Sobre ellos se ha pasado muy por encima —imagino que por falta de tiempo y por no hacerlo muy extenso—, pero creemos que es un asunto de singular importancia.

El ministerio señaló que había transmitido la información disponible en aquel momento y recientemente se ha descubierto que ha habido mucha más información; por lo tanto, consideramos que el Defensor del Pueblo debería tomar de nuevo cartas en el asunto para poder aclarar, en la medida de lo posible, dicho accidente y exigir las responsabilidades correspondientes.

De igual manera, consideramos que en cuanto al «Pres-tige» todavía queda mucho por hablar. Nos parece sorprendente que del Informe que remitió el Gobierno, en el que decía que eran simples notas sin ningún orden ni concierto, de las que no se podía sacar ninguna conclusión, todavía queden pendientes de aclarar numerosas responsabilidades y aspectos.

Dos capítulos que para nosotros tienen especial importancia —y voy terminando— son los que se refieren a la guerra civil. Todavía la pasada semana asistíamos a un desfile en el que se ponían en evidencia, según las manifestaciones de los líderes de diferentes partidos, las heridas que en esta materia existen. Pensamos que es necesario asegurar un acceso riguroso de la información de los registros y de los diferentes archivos que, por fortuna, todavía están vigentes. Se recogen en el Informe algunos casos, pero nosotros pensamos que existen aspectos en la Sociedad de Ciencias Aranzadi, una institución fuera de toda duda, cuyas peticiones parecen acceder a información en los registros de localidades que han sido rechazadas por los juzgados, por ejemplo, en nuestro caso, en el juzgado de Gernika.

Queríamos que estas actuaciones se siguieran más de cerca, y que se impulse y coordine esa sensibilidad junto con los defensores del pueblo de las diferentes comunidades autónomas. Pensamos que de esta manera se pueden hacer ciertas rectificaciones, que, a nuestro modo de ver, a veces se hacen por alusiones de carácter político, y se podrían adecuar las normas de los registros civiles a efectos de una correcta identificación de las causas de la muerte que impulsen otra serie de medidas, como la desclasificación y catalogación de archivos diplomáticos y militares o la normalización legislativa de los bancos de datos de ADN elaborados de manuales de antropología forense, etcétera. Por cierto, que unido a todo esto hemos comentado recientemente la proposición de reconciliación sobre el presidente Companys y, sorprendentemente, la moción que se hace a la denegación de los derechos para ocupar una plaza en una residencia militar de la república incumpliendo una sentencia del Tribunal Constitucional, que es nada más y nada menos que del año 1987.

Por último nos felicitamos, como Grupo Parlamentario de Senadores Nacionalistas Vascos, de que en el informe no aparezca ninguna situación de anormalidad referida al País Vasco en ninguno de los aspectos, cuando tanto se escribe desde diferentes medios de comunicación de la anormalidad en la que vivimos. Ninguna institución de Euskadi autonómica, foral ni municipal aparece en el informe como entorpecedora de la actividad del defensor del pueblo o como otra administración que haya estado en el tercer requerimiento, pues siempre se ha contestado en el primero de ellos. En nuestra opinión esto demuestra que las instituciones vascas conocen sus obligaciones y se aplican en el deber de colaboración y lealtad con las instituciones en defensa de los derechos de los ciudadanos, tanto vascos como españoles.

Nada más y muchas gracias.

El señor PRESIDENTE: Gracias, señoría.

Por el Grupo Parlamentario de Entesa Catalana de Progrés tiene la palabra el senador Batlle.

El señor BATLLE FARRÁN: Gracias, señor presidente.

Señor defensor del pueblo, desde el Grupo Parlamentario de Entesa Catalana de Progrés reciba nuestro cordial

saludo, que pedimos haga extensivo a todos los componentes de su equipo. Acaba usted de presentarnos un informe hecho con método, serio, equilibrado y riguroso que nuestro grupo valora positivamente. Es un hecho demostrable que la institución que usted preside sigue ganando prestigio, lo cual nos alegra, pero gana también algo más que a nuestro entender es muy significativo, pues gana en proximidad. Los ciudadanos la perciben como una institución cercana a la que no dudan en acudir, bien a título individual, bien de forma colectiva.

Prueba de ello son las más de 36.000 quejas recibidas por la intervención militar en Iraq y la participación de las tropas españolas en una guerra ilegal que indigna y repugna a una gran mayoría de la sociedad que en un momento de gran tensión ciudadana se dirigió a esta institución. El estricto cumplimiento de la ley orgánica que regula el ámbito competencial de la defensoría ha hecho imposible su tramitación, aunque se agradece, y mucho, que hayan tenido una respuesta personalizada. Es sin lugar a duda un valor añadido al esfuerzo realizado en la modernización de la oficina de la defensoría.

Me gusta destacar algunos de los temas analizados en el informe que, por cierto, muestran una buena foto fija de los problemas que ocupan y preocupan a los ciudadanos, y por tanto, nuestro grupo comparte. Nos encontramos un año más con una crítica generalizada en la que se detectan quejas recibidas a las actuaciones y a la acción de un Gobierno que lógicamente debería abordar con más decisión algo tan básico como la mejora de la Administración pública. El mal funcionamiento de las administraciones, y como consecuencia de ello, del Estado, se deja ver en todas y cada una de las áreas objeto de este informe.

El hecho de que se hayan rebajado en 3.800 las quejas no debe hacernos olvidar en ningún caso que detrás de las más de 17.300 recibidas, que siguen siendo muchas, se detecta una cierta cronicidad por ser repetitivas algunas de ellas. Por tanto, no estaríamos en lo cierto ni estaríamos haciendo lo que es justo si no nos preguntásemos si no existe un cierto deterioro en el funcionamiento de los servicios públicos, en la gestión de las administraciones públicas o en el modelo del Estado del bienestar, el cual, con todos los recursos que se le destinan y que seguramente no son necesarios, estamos impulsando entre todos.

Y si hablamos de la Justicia como algo que usted conoce, señor Múgica, por su condición de ministro de Justicia en el pasado, el propio informe señala la lentitud de la misma como una cosa endémica a pesar de que su actuación debería ser vigorosa y eficaz. Los datos ofrecidos sobre asuntos pendientes en el Tribunal Supremo son una buena muestra de ello, especialmente en lo que hace referencia a las salas de lo Civil y de lo Contencioso-Administrativo. Éste nos parece un caso especialmente grave. Todos los datos que se ofrecen en relación con la Administración de Justicia son realmente desalentadores y nos reafirman en esa denuncia persistente de la falta de medios humanos y económicos, que deberíamos hacer quizá con más contundencia, para que se haga efectivo de una vez por todas el derecho a la tutela judicial. La Justicia no puede ser considerada como tal si no se imparte a tiempo.

Podemos hacer consideraciones temáticas particulares, y de hecho están en todo el informe, lo que no es nada nuevo porque el grueso de los déficit que temáticamente se describen en el exhaustivo informe sin duda está clonificado: las instituciones penitenciarias están masificadas, la resocialización es sencillamente muy difícil, la Administración de Justicia sufre unos retrasos intolerables, como acabo de decir, y la violencia hacia la mujer y la delincuencia en los menores hacen que esta Administración sea bastante deficiente.

Sobrecogedor es, sin duda, el informe en materia de inmigración: deficiencias en centros de estancia temporal, situación de menores, procedimientos de expulsión e inasistencia jurídica. Éste es un capítulo que merece una particular atención y un especial impulso político.

Función pública. Según ha descrito el defensor del pueblo esta tarde, ésta genera muchas disfunciones estatutarias y graves problemas de acceso. Pues bien, ese déficit tiene que corregirse, como tienen que corregirse los abusos comerciales en servicios telefónicos, seguros y actuación farmacéutica. Y en el campo de la economía, cómo no, tienen que ser corregidos los abusos de los servicios financieros de entidades bancarias y cajas de ahorros.

En materia de política social las deficiencias se acumulan: atención de menores, personas con discapacidades y personas mayores. Estamos hablando, pues, de minorías que necesitan específicas medidas de apoyo. La calidad democrática de un país se mide también por el grado de protección que se ofrece a estas minorías. Es un derecho fundamental la salud, pero parece evidente la cronicidad, informe tras informe, en las deficiencias del sistema de salud especialmente en lo que hace referencia a los problemas de salud mental.

Por tanto, señorías, señor defensor del pueblo, hay una pregunta abierta en la sociedad que yo formulo en esta Cámara: el sistema sanitario español y el sistema asistencial que tenemos, ¿están preparados para afrontar el reto de la cronicidad o el de la vejez? ¿Hay que incidir o no hay que incidir en mayores políticas de apoyo? No olvidemos que casi el 16 por ciento de la población es anciana y que algo más del 40 por ciento de la población hospitalaria lo es también. Nos encontramos, pues, con un país que está envejeciendo, y la pregunta sigue siendo la misma, ¿estamos aportando lo suficiente? ¿Estamos generando el esfuerzo necesario para garantizar ese envejecimiento poblacional? Nos encontramos ante un panorama de carencias que necesitan impulsos políticos decididos, muy decididos. No son suficientes, aunque sí son necesarias, las recomendaciones y las sugerencias.

Permítame, señor defensor y adjuntos que le acompañan, una crítica a su gestión. Si bien es cierto que en el informe aparece el concepto de recordatorio de deberes legales —algo que no debería ser necesario porque lo lógico sería que las administraciones atendieran las recomendaciones que les sugiere, si son razonables— hemos echado en falta en su actuación una acción más contundente en cuanto a su relación con los medios de comunicación social. Las declaraciones públicas del defensor del pueblo tienen una fuerte repercusión social y generan, lógica-

mente, presión política. Se han rechazado un porcentaje a nuestro entender demasiado elevado de sugerencias o recomendaciones en todos y cada uno de los bloques a que hace referencia el informe; esperábamos de usted y de la institución que preside una actitud más beligerante en defensa de esos intereses ciudadanos y del sistema de libertades del que gozamos. Esto pretende ser una crítica en positivo, para que se utilice la influencia mediática de la institución del Defensor del Pueblo en defensa de esas libertades y de esos derechos. La garantía de derechos fundamentales y de derechos esenciales son el objetivo de todos, del defensor del pueblo y de nuestro grupo. Por eso nos ponemos a su disposición, para que cuente con nuestra lealtad y con nuestro trabajo.

Nada más y muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE: Gracias, señoría.

Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra el senador don Luis Salvador.

El señor SALVADOR GARCÍA: Muchas gracias, señor presidente.

Señor defensor del pueblo, señorías, es ésta mi primera intervención en el plenario de esta Cámara, por lo que puedo manifestar que me siento doblemente contento. Por una parte, por el hecho en sí de realizar una noble actuación parlamentaria, y por otra, por la temática en la que me toca intervenir.

La institución del Defensor del Pueblo es una de las más importantes de nuestro Estado de Derecho. Una democracia moderna como la nuestra, en la que la división de poderes define el marco de actuación para el Legislativo, el Ejecutivo y el Judicial, necesita de otros instrumentos que garanticen y mejoren nuestro sistema de convivencia y que potencien el marco de nuestras libertades. El defensor del pueblo es el último recurso del conjunto de la ciudadanía. Si algo no funciona adecuadamente o se vulnera por algún comportamiento inadecuado, las personas que consideran estar en indefensión o que crean que sus derechos no están siendo respetados convenientemente pueden recurrir a usted, de ahí el nivel de aceptación de esta importante institución. Los ciudadanos ven en la figura del defensor del pueblo una garantía que les permite ser respetados, algo que aumenta su autoestima cotidiana, proporciona la sensación de que si hay un problema él protegerá siempre a la parte más débil de cualquier intento de abuso de poder. Esa confianza que otorga a la ciudadanía es suficiente premio por el esfuerzo realizado, pero aun así creo que es de recibo felicitar el encomiable esfuerzo que realizan usted, sus adjuntos y el resto de su equipo.

El informe que nos ha presentado demuestra lo mucho y bien que se ha trabajado, muestra rigor, seriedad y mucho trabajo, aunque estoy seguro de que su espíritu perfeccionista le hará aspirar a subir el listón de la eficacia cada vez un poco más para que la gestión de su institución siga en tan alto grado de estima.

En la introducción del informe se detallan una serie de estadísticas con el objeto de facilitar la comprensión de los datos. Un dato siempre relevante, sin duda, es el del nú-

mero de quejas recibidas en el período al que se refiere el informe: 17.389 se realizaron en el año 2003, aumentando las quejas individuales y las que ustedes han realizado de oficio y disminuyendo las colectivas.

Llaman especialmente la atención las 2.388 quejas efectuadas a través de Internet; se comprueba, además, que el hecho de tener una mayor comodidad para trasladar una queja no significa que aumente el número de las mismas.

Es verdad que el Defensor del Pueblo, como define la Ley Orgánica que lo regula, no tiene competencias para actuar ni contemplar las más de 36.000 quejas producidas por ciudadanos en contra de la guerra de Iraq, más del doble de las finalmente computadas, pero no es menos cierto que, dado que una de las oportunidades que presenta su informe es disponer de una radiografía fidedigna de la realidad social, contar con un diagnóstico eficaz de lo que más preocupa y afecta a la sociedad española, los demás, aunque sea a título de su informe, no podemos pasarlo por alto si no queremos defraudar a gente que también ha ejercido lo que creían su derecho de manifestarse usando el cauce del defensor del pueblo. Todos nosotros debiéramos tener en las materias propias de nuestra competencia su informe como libro de cabecera para ser más capaces de corregir y subsanar errores.

Con relación a la distribución de las quejas por comunidades autónomas, pudiera decirse que el volumen se corresponde con el de su población.

Inicialmente, deseo también felicitar a todas las administraciones que han aplicado sus recomendaciones y sugerencias y censurar duramente a aquellas que no lo han hecho sin una clara causa que lo justifique; el hecho de que un 35 por ciento de las recomendaciones o sugerencias no haya encontrado una respuesta adecuada por parte de las distintas administraciones es algo que hemos de conseguir entre todos que disminuya año a año. Hay administraciones de casi todos los signos políticos, de algunos más que de otros, pero la capacidad de autocritica es siempre importante y necesaria para ayudar a mejorar este objetivo.

Como ya propuso el portavoz de mi grupo parlamentario en su intervención durante su comparecencia ante la Comisión Mixta, sin tener que llegar a utilizar el artículo 502 del Código Penal, que permite al defensor del pueblo requerir conminatoriamente que las quejas planteadas sean contestadas en tiempo y forma y que sigan su propio trámite, es importante la colaboración de todos para mejorar este objetivo absolutamente prioritario.

Igualmente recojo la propuesta de mi grupo en el sentido de intentar que la figura del defensor del pueblo sea aún más conocida y cercana a la gente, tan importante es su existencia como la capacidad percibida por la ciudadanía de poder llegar a usted. Bien es cierto que Internet facilita ese trámite mejorando la accesibilidad, pero es necesario también aumentar el nivel de conocimiento sobre el funcionamiento y competencias de la institución que usted dirige.

El informe es muy completo, acertadamente desgornado por políticas y temáticas, lo que permite realizar un trabajo sectorialmente adecuado. La visión que se traslada por políticas resalta el enorme trabajo que queda aún por

realizar en muchas materias; su informe justifica claramente la necesidad de que se hagan los esfuerzos necesarios para acabar con esa lacra que significa la violencia sobre las mujeres y las personas más vulnerables; la necesidad de seguir apostando por reforzar las políticas sociales para mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidades; la atención de los menores y de las personas mayores; problemas en los centros de estancia temporal para inmigrantes; la situación de mujeres en ocasiones embarazadas y menores; procedimientos de expulsión e inasistencia jurídica, lo que nos obliga a todos a intentar mejorar la regulación de los flujos y a poner en marcha posibles medidas para una adecuada integración de los que se queden a residir en nuestro país.

La vivienda, que para muchas familias se ha convertido en un drama para llegar a fin de mes, o el sueño imposible para cualquier joven que desee emanciparse y tener vida propia, es también algo a tener en cuenta.

El informe resalta carencias en sanidad; en políticas medioambientales; en educación; en cultura; en fin, un informe tan extenso daría para una intervención interminable y, por ello, voy a centrarme únicamente en una cuestión de candente actualidad que usted, con su intervención en la Comisión Mixta, elevó con fuerza a la opinión pública española, ejemplo de la repercusión de sus palabras y de la capacidad que puede tener para impulsar mejoras colectivas individuales. Me refiero a la telebasura y a sus consecuencias, sobre todo en niños y adolescentes que ven cómo se incorporan a su escala de valores aspectos deformativos.

En esta Cámara, en sus anteriores comparecencias, nuestro portavoz ya declaró nuestro compromiso firme y contundente para afrontar este problema. En la pasada campaña electoral José Luis Rodríguez Zapatero incorporó a nuestro programa propuestas a fin de mejorar la calidad de las televisiones públicas, excluyéndolas de la parrilla de la competencia por la audiencia en el todo vale, hasta la telebasura, con un primer objetivo que ha sido capaz de acabar con la televisión de partido del gobierno de turno, garantizando la pluralidad informativa, trabajando por mejorar los contenidos, reforzando más los informativos y programas que puedan aportar más calidad, formación y valores al ciudadano.

Saben ustedes que actualmente un comité de sabios, personas de reconocido prestigio, está elaborando un informe que debiera estar finalizado antes de febrero de 2005; para proponer un modelo de televisión más adecuado, la creación de un consejo audiovisual, como existe en toda Europa, nos parece algo realmente imprescindible.

Y en cuanto a las televisiones privadas, al igual que hizo usted durante su anterior comparecencia, también el presidente del Gobierno ha lanzado un mensaje público: o se autorregulan o se transforman, mejorando sus contenidos en horario infantil, o el Gobierno intervendrá.

La primera respuesta ya la hemos visto: una cadena privada acaba de anunciar que prefiere autorregularse, y ha establecido 21 normas internas para controlar lo que ella misma ha definido como telebasura. En cualquier caso, el Gobierno estará pendiente del resultado de esas medidas.

Señorías, garantizar el respeto a los demás y los derechos humanos es imprescindible para asegurar una armoniosa convivencia. Y también es un objetivo formar a nuestros niños en distintos valores y en la solidaridad.

Para finalizar les comentaré que hace unos días en Granada se entregó un premio muy importante relacionado con la cooperación internacional al cantante Carlinhos Braun, músico brasileño de adolescencia difícil que un día decidió dedicar su vida a los demás y llevar la esperanza a la gente más humilde de Brasil, a la gente de la favela de Candeal, en Salvador de Bahía. Nuestro querido director Fernando Trueba incluso lo ha inmortalizado, llevando el milagro de Candeal al cine. Pues bien, Carlinhos, al recibir el premio, después de agradecerlo, como bien nacido, dijo unas palabras que se me quedaron muy grabadas: Nadie debería recibir un premio por ayudar a las personas.

Como comparto esa idea, no le daré ningún premio, señoría, pero sí el reconocimiento de nuestro grupo a su labor, para que los milagros no se queden únicamente en Candeal.

Muchas gracias, señor presidente, por su infinita paciencia. *(Aplausos desde los escaños del Grupo Parlamentario Socialista.)*

El señor PRESIDENTE: Gracias, señoría.

Por el Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra la senadora Contreras.

La señora CONTRERAS OLMEDO: Gracias, señor presidente.

Señorías, al igual que han hecho los senadores que me han precedido en el uso de la palabra, también yo quiero agradecer la presencia del Defensor del Pueblo, así como la de sus adjuntos y demás personalidades de esa institución que han trabajado en el informe correspondiente al pasado ejercicio de 2003, informe que abarca y estudia todos los temas de actualidad en nuestro país, así como los asuntos por los que los españoles se sintieron preocupados durante el pasado año.

Una vez estudiado ese denso informe, y tras su presentación, para mi grupo es una satisfacción comprobar que el Defensor del Pueblo representa y cumple desde la objetividad, la rigurosidad y la independencia, como bien ha recalado el señor Múgica durante su intervención, con las funciones y misiones que se persiguieron con su creación, siendo esta una institución cada vez mejor valorada por los ciudadanos, que aprecian de ese modo la atención ágil, personalizada y gratuita, un modelo que para nuestro grupo no está agotado, como también decía la señora López Aulestia.

Sin embargo, creemos que éste no es momento para la autocomplacencia ya que todavía quedan muchos escollos por salvar, además de los distintos problemas que puedan surgir en una sociedad como ésta, viva y dinámica, en la que nos movemos a velocidad de vértigo. Por ello, debemos estar alerta para responder de forma ágil y rigurosa, legislando o modificando normas en función de lo que la sociedad vaya demandando en cada momento. Quiero entender que ese es precisamente el fin que se persigue con este informe anual, que hoy se ha presentado en esta Cámara.

En cualquier caso, vaya por delante que el Grupo Parlamentario Popular valora muy positivamente el informe del Defensor del Pueblo; por ello, no me referiré a muchas cifras o datos estadísticos, sino a algunas actuaciones, no a todas, por la premura de tiempo.

Según los datos, el número de quejas de 2003 es elevado: 17.789, si bien han disminuido en relación con 2002. En este sentido, durante la presentación del informe correspondiente a 2002, al referirse al número de quejas, que se habían incrementado respecto del ejercicio de 2001, algunos de los portavoces quisieron atribuir dicho incremento al deterioro de la gestión del servicio público, del Estado del bienestar, y en general de la Administración pública española. Si hoy siguiéramos ese silogismo podríamos pensar que no se cumple y podríamos caer en la complacencia. No vamos a seguir ese silogismo, ya que consideramos que, sin duda alguna, esas fluctuaciones numéricas de crecimientos y disminuciones en el número de quejas indican un parámetro de normalidad democrática de la ciudadanía. Las quejas aumentan o disminuyen en función de las circunstancias, independientemente de la gestión de la Administración.

Al igual que en el año 2002, las mujeres presentan menor número de quejas que los varones, y nos preocupa en tanto que seguimos pensando que la igualdad no está conseguida, ya que, en teoría, las mujeres deberían presentar más quejas ante esta institución.

También es mayor el número de quejas que se presentan en el territorio nacional respecto al extranjero, siendo los ciudadanos de países latinoamericanos, quizá por razones económicas, políticas, sociales o culturales, los que más quejas presentan.

Sobre el estado de tramitación de las quejas, hay que destacar el rechazo de más del 50 por ciento de las mismas. Es una decisión totalmente justificada, por no haber irregularidad en la Administración, no observarse situaciones o actuaciones inadecuadas en los poderes del Estado y no haberse producido ninguna sentencia firme. En este sentido, creo que sobran más comentarios al respecto.

Señorías, del informe se derivan una serie de soluciones, recomendaciones, sugerencias e incluso advertencias hechas a la Administración. Asimismo, del mismo se desprende que más del 77 por ciento de estas sugerencias han sido admitidas por la Administración española que gestiona el desarrollo de los acontecimientos del país. Esto es una buena respuesta de la Administración ante las sugerencias hechas por la institución del Defensor del Pueblo, y nos alegramos de que este año no aparezca la Administración central del Estado entre las administraciones que no cumplen esa obligación de colaboración con el Defensor del Pueblo. Por ende, lamentamos que todavía no se preste esa colaboración desde algunas administraciones locales y autonómicas de grupos presentes en este hemiciclo.

En cualquier caso, el Defensor del Pueblo es una institución cada vez más prestigiada que cada día goza de más confianza y respeto, tanto entre los ciudadanos como en la Administración central, local y autonómica.

Volviendo al informe, de los diferentes apartados contemplados en el mismo, me voy a referir, en primer lugar,

al área de prisiones. Se ha producido un incremento sustancial en el número de población reclusa, que ha pasado de un 8 a un 8,5 por ciento. Creemos que ese incremento se debe a la promulgación, como ha dicho el defensor del pueblo, de importantes leyes que inciden en este ámbito, como las medidas concretas en materia de seguridad ciudadana contra la violencia doméstica, o sobre enjuiciamiento criminal en materia de prisión provisional.

Señorías, pienso que el endurecimiento de las penas, el tercer grado y el tratamiento penitenciario de la libertad condicional, la ampliación del límite máximo del cumplimiento de las penas y el nuevo elenco de delitos y de faltas, así como la mayor eficacia judicial, tendrá mucha mayor incidencia en el aumento de la población penitenciaria. Además del endurecimiento de las leyes, que era lo que demandaba la sociedad española y es lo que hizo el Gobierno entonces, ahora es el momento de exigir a la Administración un gran esfuerzo, tanto en recursos materiales como humanos, para que los centros penitenciarios sean suficientes y adecuados para la población que tienen que atender.

Nos parece muy positivo —y hay que recalcarlo, si hablamos del capítulo de la institución penitenciaria— el programa que se ha llevado a cabo de intercambio de jeringuillas para evitar contagios indeseados, así como comprobar que la Administración ha hecho efectivo el cumplimiento de todas las sugerencias que, en materia de lucha contra la droga, se contemplaban en el real decreto que se aprobó sobre la estrategia nacional contra la droga.

En lo referente a la Administración de Justicia, como el resto de los portavoces, lamentamos una vez más que sigamos hablando de dilaciones, de retrasos, de demoras en los procedimientos judiciales. Merece especial mención la situación de retraso en la que se encuentra el Tribunal Supremo, especialmente la Sala de lo Civil y la Sala de lo Contencioso Administrativo. Nos preocupa más aún que lejos de subsanarse y de avanzar en la reducción de los tiempos, vayan incrementándose a pesar de las numerosas normas que se han ido poniendo en práctica con la voluntad de evitarlas. Ésta es una reflexión que tendremos que hacer entre todos para ir dotando de más medidas a esa institución, puesto que nosotros tenemos claro que la justicia no puede considerarse como tal, si no se otorga a tiempo.

Otro capítulo que merece la pena ser destacado es el que se refiere a la inmigración, como ha hecho en el informe el Defensor del Pueblo, que se extiende ampliamente en este capítulo, como no puede ser de otra manera, puesto que es una exigencia dado al crecimiento de este fenómeno de la inmigración en España en los últimos años. Debe ser cada vez más efectiva la convivencia y la integración entre las personas que vienen a trabajar a nuestro país y los ciudadanos españoles. Es de resaltar que en el año 2003 se han mejorado multitud de situaciones gracias al alto número de novedades normativas que regulan el fenómeno migratorio, pero no podemos caer en la complacencia, ya que queda mucho camino por andar para normalizarnos en este fenómeno. En este apartado, quiero aprovechar la ocasión para reconocer, en nombre del Grupo Parlamentario Popular, el trabajo; la rigurosidad y

la diligencia del defensor del pueblo en el cumplimiento de las previsiones reguladas en la ley.

Señorías, por ir terminando, haré una breve referencia a lo apuntado por el defensor del pueblo en cuanto al encarecimiento de los precios de la vivienda, que se ve acompañado, sin duda alguna, de un mayor esfuerzo y de un mayor endeudamiento de las fórmulas para acceder a la primera vivienda. Hay que reflexionar sobre la necesidad de ser eficaces en esta materia, ordenando nuestros modelos urbanísticos. Yo me quedo con el dato positivo de que el Gobierno durante el 2003 no solamente hizo un plan de financiación 2000-2005, sino que también apoyó medidas importantes para estimular el acceso a la vivienda en régimen de alquiler.

No puedo terminar esta intervención sin unirme a la reflexión que hacía el defensor del pueblo cuando hablaba del capítulo de la educación infantil y de la educación en general, de las agresiones que se producen a los niños en determinados programas de televisión. Qué duda cabe que el Grupo Parlamentario Popular siempre ha apostado y apostará por la libertad de información, por la libertad de opinión y, por tanto, por la libertad de empresa, pero no nos cansaremos de luchar por la libertad de educación. Deben y pueden compaginarse ambos derechos, los derechos de libertad de unos y de otros. Sin duda, a una sociedad democrática y progresista le debe saltar la alarma, como decía el señor defensor del pueblo, cuando se producen agresiones en la educación de esos niños...

El señor PRESIDENTE: Señoría, le ruego concluya.

La señora CONTRERAS OLMEDO: Termino ya, señor presidente.

Concluyo como comencé, agradeciendo al señor defensor del pueblo, a los adjuntos, a los funcionarios y a todo el equipo técnico el esfuerzo realizado, el magnífico trabajo hecho y plasmado en el informe que hoy se ha presentado, que se puede calificar de riguroso, serio, objetivo e independiente. Sirvan también mis palabras de aliento y de estímulo a esta institución para que siga vigilante por los derechos contenidos en nuestra Constitución: derecho a la libertad, derecho a la información, derecho a seguir avanzando en la sociedad democrática. Es para eso para lo que nuestro grupo ha venido esta tarde a apoyar este informe y seguiremos apoyando el trabajo del defensor del pueblo, que redundará en el beneficio de todos los españoles.

Muchas gracias, señor presidente. (*Aplausos en los años del Grupo Parlamentario Popular.*)

El señor PRESIDENTE: Muchas gracias, señoría.