

DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe anual 2004

y

debates en las Cortes Generales

DEFENSOR DEL PUEBLO
Informe anual 2004
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: 84-7943-255-1 (Obra completa)

ISBN: 84-7943-257-8 (Vol. II)

Depósito legal: S. 1.746-2005

Fotocomposición e impresión: Gráficas Varona, S.A.

Polígono El Montalvo. Salamanca

SUMARIO

	<u>Páginas</u>
Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Sesión celebrada el día 20 de abril de 2005, en el Palacio del Senado.....	11
Pleno del Congreso de los Diputados. Sesión celebrada el día 19 de mayo de 2005	35
Pleno del Senado. Sesión celebrada el día 24 de mayo de 2005.	63

**PRESENTACIÓN Y DEBATES EN LAS CORTES GENERALES
DEL INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA EN 2004**

**Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.
Sesión celebrada el día 20 de abril de 2005, en el Palacio del Senado.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2004.**

(D.S. Cortes Generales. Comisiones Mixtas, VIII Leg., Núm. 33)

COMPARECENCIA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO, EXCMO. SR. D. ENRIQUE MÚGICA HERZOG, PARA PRESENTAR EL INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 2004.

El señor **PRESIDENTE**: Señorías, se abre la sesión.

Buenos días, señoras y señores diputados, señoras y señores senadores, en primer lugar, quisiera resolver una cuestión técnica. Como ustedes saben, previo a la reunión de la comisión es preceptiva la celebración de una reunión de mesa y portavoces que, en este caso, no hemos podido hacer. Me parece de rigor plantear esta cuestión a fin de poder aprobar el acta de la sesión anterior.

Igualmente quiero pedir disculpas porque por una cuestión de fechas sé que no ha habido tiempo suficiente para leer los informes, y en este sentido he recibido la amonestación de varios portavoces de algunos grupos parlamentarios. Las fechas se fijaron por el presidente del Parlamento y también por el defensor del pueblo y consideramos que alterarlas e irnos al segundo periodo de sesiones era más complicado, y era peor el remedio que la enfermedad.

Si les parece, vamos a dar por celebrada la reunión de mesa y portavoces preceptiva y previa a esta convocatoria de comparecencia del defensor del pueblo. (El señor Puche Rodríguez-Acosta pide la palabra.)

Tiene la palabra el señor Puche.

El señor **PUCHE RODRÍGUEZ-ACOSTA**: Señor presidente, sólo quiero intervenir para decir que por supuesto acepto su excusa, pero quisiera sugerirle que esto no se convirtiera en norma habitual de la comisión porque iría en detrimento del propio Parlamento. Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Puche: Tomo nota y procuraré que no vuelva a ocurrir en el futuro porque también lo considero perjudicial. Sin más, tiene la palabra el Defensor del Pueblo.

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

Señorías, como cada año y como previene nuestra Ley Orgánica, en la Institución del Defensor del Pueblo hemos elaborado el correspondiente Informe sobre el trabajo desarrollado y la gestión llevada a cabo por los servicios correspondientes. También en esta oportunidad, la referida a 2004, se ha hecho entrega formal del documento íntegro del informe a los presidentes de ambas Cámaras, en las que quedó registrado para posibilitar el acuerdo de la Mesa del Congreso de los Diputados que lo admitiera a trámite y diera traslado del mismo a esta Comisión Mixta,

cuyos miembros lo han podido tener a su disposición al día siguiente de haber quedado registrado.

Junto con el Informe sustantivo de actuación, se ha hecho entrega asimismo en las Cámaras del documento descriptivo de la oportuna liquidación presupuestaria anual, completando con ello la información previa necesaria a la celebración de esta comparecencia y al subsiguiente debate. Así pues, la gestión presupuestaria y la gestión de actividades de supervisión encomendadas por la Constitución, que configuran las coordenadas del quehacer del Defensor del Pueblo, constituyen el objeto principal de mi intervención.

En este sentido, señorías, comienzo señalando determinados aspectos relativos a la gestión presupuestaria que me parecen ciertamente significativos. Por lo que respecta a la ejecución del presupuesto, el índice de más del 99 por ciento resulta lo suficientemente explícito acerca de la labor realizada y no necesita, me parece, comentarios adicionales. Asimismo, se ha dado continuidad al proceso de consolidación de la solvencia financiera en la Institución, manteniendo la cuenta de Patrimonio, estabilizada en torno al 14 por ciento del presupuesto inicial, a pesar de las necesidades generadas por el equipamiento y acomodación en el nuevo edificio de la calle Zurbarano y de los gastos extraordinarios en materia de informática y seguridad.

La puesta en funcionamiento del edificio de Zurbarano permitió rescindir el contrato de arrendamiento establecido con objeto de descongestionar la sede del palacio de Bermejillo y, lo que es más importante, ha mejorado notablemente las posibilidades de atención e información al público. Con la misma finalidad de mejorar la infraestructura inmobiliaria en el ejercicio 2004 se adjudicaron las obras de restauración del artesanado principal del palacio, que es un artesanado morisco que descubrimos que era del siglo XVI, y que Patrimonio ha restaurado. Se iniciaron también los trámites para la reforma material de la primera sede y se formalizó el acta de afectación, por parte del Ministerio de Economía y Hacienda, de las Cortes Generales y del Defensor del Pueblo para conformar el destino del edificio, sito en la calle Eduardo Dato, 31, al uso de la Institución.

Todos estos aspectos de orden presupuestario y patrimonial tienen una gran importancia como factores que potencian la autonomía y la independencia institucionales; criterios estos que, por otra parte, representan el rasgo más sobresaliente que nos caracteriza. No siempre resulta fácil actuar de acuerdo con los principios de autonomía e independencia, pero una adecuada gestión patrimonial y presupuestaria puede contribuir indudablemente a una mejor observancia de los mismos. En ese sentido la *auctoritas* que debe caracterizar a la figura del Defensor del Pueblo debe cimentarse también, entre otros componentes, sobre una adecuada

administración de sus recursos materiales. Y en un plano mucho más práctico, incluso la gestión ordinaria se ve directamente afectada por el buen funcionamiento de los medios técnicos disponibles. Así sucede, por ejemplo, con sólo observar el incremento del número de quejas recibidas vía internet.

Dentro del campo propio de la gestión de actividades descritas en el Informe, debo mencionar, señorías, la trascendencia de las relaciones institucionales, sobre todo en lo que se refiere a las relaciones internacionales, por una parte, y a las relaciones con los distintos Comisionados Autonómicos, por otra. La presencia internacional de la Institución se ha reforzado considerablemente durante el ejercicio 2004. Entre las numerosas actividades que se relacionan en el apartado correspondiente del Informe, cabe destacar el aumento de la participación en eventos sustancialmente dirigidos al fomento y apoyo de nuestro modelo constitucional de Defensor del Pueblo. Especial referencia debe hacerse en el ámbito iberoamericano de la particular e intensa colaboración con la Federación Iberoamericana de Ombudsmen, cuyo noveno Congreso tuvo lugar en la capital de Ecuador, en el marco del cual se aprobó la llamada Declaración de Quito, que se ha reproducido íntegramente en el texto del Informe.

Por lo que se refiere a la colaboración con los Comisionados Autonómicos, conviene destacar asimismo el aumento de las actividades de intercambio, información y cooperación. Las decimonovenas Jornadas de Cooperación de Defensores del Pueblo, de Santiago de Compostela —así también nos ganamos el Año Santo—, máxima expresión de esta colaboración, culminaron en el ejercicio 2004 con una serie de conclusiones concernientes a la atención a las personas mayores que configuran un grupo singularmente vulnerable de ciudadanos, que ha centrado la preocupación especial del Defensor del Pueblo durante el ejercicio cuyo Informe se presenta. Precisamente en esas Jornadas de Coordinación se elaboró una serie de conclusiones con objeto de activar el contenido del artículo 50 de la Constitución, que se ocupa de la tercera edad. Partiendo de las recomendaciones de Naciones Unidas, esas conclusiones hacen hincapié, entre otras finalidades, en el perfeccionamiento de las prestaciones sociosanitarias, la ayuda a domicilio, las medidas preventivas y la sensibilización social dirigida a superar las necesidades más urgentes de este sector de población.

La estructura del Informe tiene una configuración semejante a la de los ejercicios precedentes, con el ánimo ya conocido de facilitar la comparación interanual y la orientación de quienes consulten sus contenidos. Los apartados que componen su núcleo central incluyen los datos estadísticos de la gestión realizada, la relación de las administraciones que no han colaborado debidamente con el Defensor del Pueblo y la supervisión de la actividad de las distintas Administraciones Públicas, con unos índices detallados, en diversos niveles, que permiten la localización inmediata de los problemas planteados.

En lo relativo al apartado sobre datos estadísticos, el ejercicio 2004 ha destacado por el elevado número de quejas registradas, con un total de 28.990, de las que 14.264 tenían carácter individual, 14.614 eran quejas pertenecientes a colectivos diversos y otras 112 fueron iniciadas de oficio. El incremento de casi un 67 por ciento respecto del número registrado en el ejercicio precedente es lo suficientemente expresivo, en primer término, del mantenimiento de la confianza de los ciudadanos en la Institución y, además, del mejor conocimiento que esos ciudadanos tienen sobre la garantía de los derechos que la Constitución les atribuye.

Al hablar del número total de quejas, se prescinde de otras actuaciones que sobrecargan los puestos de trabajo y precisan de un tiempo de atención nada desdeñable. El Defensor del Pueblo considera, como unidad básica de gestión, la queja, que da lugar a un expediente único. No se consideran equiparables —y por ello no se computan como tales— otras actuaciones. Si no fuera así, crecería considerablemente el número de acciones gestoras. Lo que se hace, y así lo especifica el Informe, es considerar de modo unificado y global las consultas telefónicas, aunque tengan contenidos complejos y hasta decisivos; las visitas personalizadas, aunque tengan una duración muy prolongada; o el cuidado de la página de internet y otras acciones individuales o de intermediación.

En cuanto a la distribución de esas quejas, los hombres siguen presentando más quejas que las mujeres, aunque como tendencia se observe un tenue acercamiento en los porcentajes. Una aplastante mayoría de las quejas, como es natural, procede del territorio nacional español. Se advierte también un cierto aumento del total de quejas remitidas por los Comisionados Autonómicos. Por sectores administrativos concernidos destacan las quejas relacionadas con el ámbito de la Educación, que alcanzaron las 8.953; la Economía, 3.446; la Administración de Justicia, 2.349; la Inmigración, 2.183 y el Empleo Público, con poco más de 2.000.

El estado de tramitación de las quejas registradas a finales del ejercicio es el siguiente: 9.507 habían sido admitidas a trámite; 16.846 no habían sido admitidas y 2.637 se encontraban pendientes de tomar una decisión al respecto. Entre las admitidas, se comprenden 3.880 concluidas; 5.600 en trámite y 27 en suspenso. Las no admitidas lo fueron, entre otros motivos, por no haberse encontrado indicios de la irregularidad administrativa, por no haberse producido actuación de los poderes públicos —nos las envían personas privadas y ahí no actúan los poderes públicos y a lo público se remite nuestra actuación—, por haber recaído sentencia firme sobre el asunto planteado o por existir intervención judicial en la materia. Las que se encontraban en situación de pendientes requerían más información, un mayor grado de análisis o que se subsanara algún aspecto formal.

Por otra parte, sobre los totales expuestos, correspondientes a las quejas registradas en 2004, se recu- peran además otras 1.136 quejas, que habían sido registradas en otros ejercicios, de las cuales se admi- ten 741, se reabren 373 y se reponen 22.

En cuanto a la eficacia de la supervisión de las Administraciones públicas, como consecuencia de las quejas, se elaboró durante el ejercicio de 2004 un total de 413 resoluciones dirigidas a las autoridades pertinentes, en concreto 124 recomendaciones, 183 sugerencias y 106 recordatorios de deberes legales.

De todas estas resoluciones, según los últimos datos recibidos en esta misma semana, diferentes de los que aparecen en el Informe, que son los de 31 de diciembre, han sido admitidas 169 recomendaciones y sugerencias, se han rechazado 82, y otras 56 aún se encuentran pendientes de comunicación. Así pues, de las 251 respuestas recibidas por las Administraciones, se aceptó la propuesta de la Institución en más del 67 por ciento de los casos, lo que evidencia un grado más que aceptable de eficacia práctica de nuestro trabajo.

Aunque no sea lo más agradable de esta presenta- ción, debo referirme también a las Administraciones incumplidoras, que han retrasado o incumplido su obligación de responder a los requerimientos del Defensor. Las más renuentes a hacerlo fueron la Secretaría de Estado de Infraestructuras, del Ministe- rio de Fomento, que, sin embargo, ha dado muestras últimamente de modificar su actitud y, en orden alfa- bético, los ayuntamientos de Alcalá de Xivert (Castel- lón), Calella (Barcelona), Gozón (Asturias), Las Rozas (Madrid), Llanes (Asturias), Marbella (Má- laga), Meco (Madrid), Sangonera la Verde (Murcia), Segovia y Tresviso (Cantabria). Hay para todos los gustos y para todos los colores, o sea, que aquí no hay un solo color. (Risas.) Además, en el Informe se inclu- ye una larga lista de Administraciones, Corporaciones y Asociaciones poco diligentes —y soy benévolo— a la hora de responder a nuestros requerimientos cuya relación oral evito a sus señorías para no recargar en exceso esta comparecencia.

A continuación, como viene siendo costumbre, tra- taré de exponer, en apretado resumen, las principales actuaciones de supervisión de las Administración públicas incluidas en el Informe. Para ello, mencio- naré aquellas que, por un motivo u otro, me parecen más significativas. Y voy a hacerlo así porque si bien quiero ser riguroso, también quiero ser cortés, y eso implica, cuando se trata como en este caso, de una intervención de presentación, que sea lo más precisa y breve posible.

Seguiré para ello, como en años anteriores, el orden expositivo derivado de la organización funcio- nal en que se estructura la Institución para la recep- ción, examen y tramitación de las quejas. Espero que mi descripción permita llegar a una comprensión cabal de la labor desarrollada, aunque para conocer con detalle ese trabajo siempre ha de tenerse como referencia, señorías, el texto del Informe, donde apa- rece descrito con la minuciosidad necesaria. La labor parlamentaria a buen seguro encontrará una fuente

de inspiración en las páginas de este Informe, porque en él se refleja un amplio abanico de deseos y aspira- ciones ciudadanas que a veces no encuentran la espe- rada respuesta en las Administraciones públicas. De inspiración o de reflexión, porque parece que la ins- piración solo la tiene la elección del Papa por el Espí- ritu Santo; vamos a decir, por tanto, reflexión.

En materia de Empleo Público, las quejas reci- das aluden en buena medida a los mismo problemas expuestos en anteriores informes. Las distintas Admi- nistraciones, como es notorio, agrupan a un numero- so colectivo de servidores públicos que tienen a su cargo la fundamental tarea de poner en práctica la acción del Ejecutivo, realizando las tareas del Estado y prestando los servicios que los ciudadanos recla- man. Este es un colectivo heterogéneo, sometido a una pluralidad de regímenes jurídicos diversos, que son aplicados a su vez por numerosas autoridades de los distintos niveles y sectores en los que se organiza la Administración. Los problemas afectan de manera diferente a unos y otros y, con frecuencia, tienen mucho que ver con esa diversidad jurídica y organi- zativa a que me refiero.

La selección del personal al servicio de las distin- tas Administraciones públicas requiere la aplicación de criterios objetivos que garanticen la publicidad y transparencia de los procesos, la igualdad de oportu- nidades de los candidatos y la asignación de las vacantes de acuerdo con los principios de mérito y capacidad. Sin embargo, no son infrecuentes los supuestos en los que, bien sea por el carácter de los requisitos exigidos o de los méritos tomados en con- sideración en las correspondientes convocatorias, o bien por la actuación de los órganos de selección, queda en entredicho la imparcialidad de algunos pro- cesos que parecen favorecer la selección de determi- nadas personas. Estos problemas son más percepti- bles en el ámbito de la Administración Local, y particularmente en la selección de personal sometido al régimen laboral. El que existan más de 8.000 muni- cipios que gestionan de manera autónoma la selec- ción de su personal, y el hecho de que en el caso del personal laboral se utilice frecuentemente el sistema de concurso y no el de oposición o el de concurso- oposición, tiene mucho que ver con las deficiencias apuntadas por los ciudadanos.

Las condiciones materiales bajo las que se realizan los procesos selectivos son también, a menudo, moti- vo de queja. La masificación, la escasez de espacio, la incomodidad, la impartición de instrucciones distintas en los diferentes lugares en los que se realizan las mismas pruebas, la filtración de las preguntas, entre otros, son problemas que afectan, en este caso, a Administraciones que disponen de colectivos nume- rosos de personal.

Sería conveniente que los aspirantes al empleo público dispusieran de información suficiente sobre los procesos en los que participan: que les fueran entrega- das copias de sus ejercicios, de las plantillas con las res- puestas consideradas correctas por el tribunal y, por

supuesto, que tuvieran oportunidad de conocer con anterioridad los criterios de corrección que vayan a utilizarse. Esas alternativas y el establecimiento de vías ágiles y efectivas para resolver sus reclamaciones serían soluciones que deberían considerarse, recomendadas por la Institución del Defensor del Pueblo. Estas y otras disposiciones podrían incluirse en una norma que recogiera los derechos de los aspirantes y que podría dar lugar a la elaboración de algo parecido a un Código de buenas prácticas o Estatuto del opositor.

Las diferencias de régimen jurídico entre los diversos empleados públicos, no siempre bien justificadas, provocan a veces otras diferencias que claramente carecen de cualquier justificación. Ocurre, por ejemplo, que personal de una misma Administración y con similares funciones y características, pero con regímenes jurídicos distintos, percibe retribuciones diferentes o tiene derechos sociales diferentes. Así, por mencionar un caso concreto, los funcionarios de la Administración Civil que solicitan una excedencia para atender al cuidado de un hijo tiene derecho durante un año a la reserva del puesto de trabajo que desempeñan, y transcurrido este período, a un puesto en la misma localidad de igual nivel y retribución. Pero si el funcionario, o más habitualmente la funcionaria, pertenece a las Fuerzas Armadas (Administración Militar), la reserva de destino solo alcanza a los seis primeros meses y no al año; y si fuese de la Guardia Civil, simplemente pierde el destino por carecer de derecho de reserva. Es evidente que estas diferencias no tienen justificación y por eso nuestros contactos con Defensa y Guardia Civil han tenido un resultado positivo que lograría, al menos en este punto, la equiparación de estos colectivos funcionariales.

Hay muchos otros aspectos de la vida profesional de los empleados públicos sobre los que podría llamar su atención en razón de las quejas recibidas y de las actuaciones practicadas. Pero, por la repercusión adquirida en los medios informativos haré referencia tan solo a un asunto sobre el que quiero expresarles mi preocupación. Se trata del incremento de quejas que últimamente viene produciéndose en relación con lo que ha dado en llamarse *acoso laboral o mobbing*. El carácter permanente de la mayoría de las relaciones jurídicas que mantienen las Administraciones públicas con sus trabajadores, así como la transformación de las tareas a realizar y la dificultad de algunos servidores públicos para adaptarse a los cambios, está con frecuencia en el origen de este problema. Y esto es inaceptable: la Administración, cualquier Administración, debe tener mecanismos suficientes para formar y adaptar a su personal a las nuevas necesidades o, cuando menos, disponer de puestos convenientes para las particularidades que se produzcan en la dinámica del servicio público. Pero, a veces aparecen también otras causas del problema. Rencillas personales, envidias, desacuerdos, abusos de poder —siempre posibles en las organizaciones jerarquizadas— son las mezquinas razones por las

que un empleado público puede convertirse en víctima de acoso laboral. Si los problemas de adaptación no son en absoluto excusa para la aparición de esta lacra, menos lo puede ser aún este cúmulo de miserias que les he citado frente a las que hay que actuar con toda contundencia. Creo que este problema, hasta ahora más frecuente en el sector privado, donde la competitividad personal y laboral es mayor; también se da en un grado incipiente en nuestras Administraciones públicas. Pero va en aumento, y por eso creo que sería conveniente abordar la elaboración de un *Protocolo* de prevención del acoso laboral para impedir su avance y lograr su erradicación.

El área funcional de Defensa e Interior tiene a su cargo en la Institución el tratamiento de los asuntos que en este informe se agrupan bajo los epígrafes de *Ciudadanía y Seguridad Pública*, *Administración Militar* y *Administración Penitenciaria*.

En el primero de ellos, el Informe se hace eco de la repulsa unánime de toda la sociedad española ante el execrable crimen cometido el 11 de marzo de 2004 mediante un brutal atentado terrorista islámico. Han sido numerosos los escritos y mensajes remitidos al Defensor del Pueblo en los que los ciudadanos manifiestan su indignación, estupor y condena. Sobrepuestos en lo posible de aquel terrible suceso, quienes tenemos la responsabilidad de llevar adelante las labores propias de la oficina del Defensor del Pueblo iniciamos actuaciones ante la Delegación del Gobierno de Madrid y la Presidencia de Renfe para conocer las medidas adoptadas con objeto de garantizar en lo posible la seguridad de los usuarios de los medios de transporte atacados y de los restantes susceptibles de serlo en otro momento. Los datos e informaciones recibidos —a los que por evidentes razones de prudencia no debe darse publicidad— resultan, a mi juicio, adecuados, lo que por otra parte no es extraño dada la prolongada experiencia en el padecimiento de la lacra terrorista en nuestro país.

Por esa larga experiencia y por la sensibilización que de ella se deriva, el ordenamiento jurídico español, sobre todo a partir de la Ley de Solidaridad con las Víctimas del Terrorismo, del 8 de octubre de 1999, es uno de los más completos en lo que se refiere a la atención de las víctimas de atentados. Pero aún existen algunas lagunas que desde la perspectiva del Defensor del Pueblo podrían superarse. Pondré un par de ejemplos concretos.

En 1994, en Marrakech (Marruecos), se produjo un atentado islamista del que fueron víctimas al menos dos ciudadanos españoles. Ni por parte de Marruecos que aún continúa la tramitación de un lento expediente ni por parte de España, que no tiene legalmente previsto este supuesto, han recibido atención, prestación o ayuda alguna las víctimas y familiares españoles en este atentado.

Otro ejemplo. En 1979, se produjo el incendio del Hotel Corona de Aragón, en Zaragoza. Fue un suceso oscuro cuyo origen terrorista no ha sido plenamente confirmado, aunque las sospechas nunca han sido des-

pejadas. Pese a ello, la generosa legislación española en la materia ha posibilitado que las víctimas de este suceso sean beneficiarias de las prestaciones económicas propias de las víctimas del terrorismo. Sin embargo, cuando alguna víctima de este suceso, o algún familiar de cualquier víctima pretende un resarcimiento moral una condecoración a las víctimas, pongamos por caso, puramente honorífico y sin coste alguno para las arcas del Estado, se encuentra con el más rotundo rechazo. Creo sinceramente que tras los esfuerzos hechos hasta ahora y en consonancia con la generosidad y la solidaridad acreditadas por la sociedad española, debe darse un paso adelante y atender de algún modo estas peticiones.

La supervisión de la Administración Penitenciaria ha sido desde siempre una actividad especialmente cuidada por el Defensor del Pueblo. No sólo atendiendo las quejas que al respecto recibe, sino también girando frecuentes visitas a los establecimientos penitenciarios para conocer in situ la realidad de cada uno de ellos. La población penitenciaria en España no cesa de crecer. Según cifras oficiales del Ministerio del Interior, a 2 de enero de 2004 el número de internos ascendía a 56.016 y al final del año alcanzaba la cifra de 59.421. De éstos, 46.230 eran penados y 13.191 preventivos. Ha habido, pues, un incremento en 2004 superior al seis por ciento de internos, sin que se hayan puesto en funcionamiento nuevos centros penitenciarios. De todo ello se deduce claramente que sigue lejos de resolverse el grave problema de masificación que padecen muchos de los centros penitenciarios y que sigue siendo utópico hoy por hoy plantear el objetivo de la Ley General Penitenciaria de que haya sólo un preso por celda.

Iniciadas de oficio actuaciones sobre este asunto ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, ésta indicó que había adoptado las siguientes medidas en relación con el grave problema de la masificación: acortar los tiempos de construcción o rehabilitación de centros penitenciarios; incrementar el uso de medios de control a distancia, instando a otras instituciones a trabajar en esta misma línea; ampliar el plan de construcción de centros de inserción social y optimizar el uso de dichos centros para internos en régimen abierto para perfiles más amplios de internos; redefinir el uso de espacios penitenciarios para el cumplimiento de condenas e instar la cesión de inmuebles y terrenos para su rehabilitación y uso como centros de cumplimiento de condenas.

Los fallecimientos de internos en prisión han dado lugar a largo de 2004 a la tramitación de cuatro quejas y a la iniciación de trece expedientes de oficio. En los fallecimientos en prisión subyace una casuística muy variada, siendo de destacar los fallecimientos como consecuencia del deterioro de la salud asociado al problema de la droga, incluida la sobredosis. En ocasiones, cuando se mezclan las drogas legalmente dispensadas, metadona fundamentalmente, con pas-

tillas, se producen episodios de sobredosis que pueden desembocar en muertes. Es preciso continuar potenciando los programas libres de drogas, Proyecto Hombre, por ejemplo, dado que en la actualidad hay listas de espera para la incorporación a alguno de ellos, y en ocasiones es preciso que el interno decida entre permanecer cerca de su familia o ser trasladado a uno de los centros que ofrecen esos tratamientos.

También es importante la prevención del suicidio en prisión. Existe un protocolo de prevención de suicidios, y recurrir a él debe ser obligado cuando se aprecie cualquier indicio. No debiera ocurrir lo que sucedió en un supuesto investigado el pasado año en el que un interno falleció en un centro penitenciario, de Alicante, sin que se le hubiera aplicado dicho protocolo a pesar de que el interno había protagonizado previamente tres tentativas de suicidio: una en la prisión de Soto del Real, otra en el Hospital Gregorio Marañón y otra en la prisión de Aranjuez.

Estos y otros muchos problemas tienen relación con el ya mencionado de la masificación que padecen muchos centros penitenciarios y con las deficiencias estructurales de bastantes de ellos. Como he dicho, señorías, en el año 2004 se han visitado quince centros penitenciarios importantes y de cada visita se ha levantado acta formulando las apreciaciones convenientes, origen de muchas de las actuaciones de oficio de la Institución. A su vez, estas visitas permiten tener un contacto directo tanto con los equipos gestores y los funcionarios de las prisiones como con los internos, para conocer así de primera mano aspectos, problemas y carencias que de otro modo sería imposible descubrir.

Esta tarea es ardua y recae sobre unos pocos funcionarios de la Institución que suplen con dedicación y esfuerzo las carencias de medios personales y materiales con los que el Defensor del Pueblo tiene que hacer frente a su misión. Pero produce unos excelentes resultados y un conocimiento detallado de la situación penitenciaria real. En virtud de ello, estoy en la obligación de demandar el máximo apoyo a la Administración Penitenciaria y particularmente al impulso y desarrollo del nuevo plan de renovación de infraestructuras, que incluye la creación de nuevos centros penitenciarios en Albocásser (Castellón), Madrid, Puerto de Santa María (Cádiz) y Canarias.

En relación con la Administración Militar quiero destacar, muy brevemente, un par de asuntos que ya se citaban en el Informe correspondiente al año 2003. Por una parte, debo reseñar el conjunto de decisiones que se han adoptado en relación con las víctimas y familiares del trágico accidente del avión Yakolev 42, en Turquía, cuando transportaba a militares españoles procedentes de una misión en Afganistán, y las medidas preventivas y cautelares implantadas por el Ministerio de Defensa para evitar en lo sucesivo hechos como éste. Por otra parte, debo mencionar también la problemática —que me parece importante— de los militares profesionales cuya vinculación con las Fuerzas Armadas hubo de

finalizar definitivamente el 31 de diciembre del año 2003.

En relación con este último asunto, son varias las líneas de actuación en las que se ha venido trabajando de entre las varias que esta Institución ha tratado de impulsar. Se ha iniciado un programa extraordinario de reincorporación laboral, para facilitar la unión temporal de empresas, con una empresa especializada en formación y otras dos empresas especializadas en recolocación de profesionales. Este programa está siendo seguido a través de informes mensuales que se reciben en la Subdirección General de Tropa y Marinería. En el momento de la finalización del Informe, se podía afirmar que un 83 por ciento del colectivo afectado había manifestado su interés por el programa, y de los interesados, un 49 por ciento había sido recolocado.

Por otra parte, se han convocado diversos procesos selectivos de carácter extraordinario para la contratación de personal laboral, por el sistema de concurso-oposición en el que se valoran muy especialmente los servicios previos prestados a las Fuerzas Armadas y en los que se reserva un mínimo del 80 por ciento de puestos al personal militar profesional temporal. Por último, sigue adelante el convenio suscrito por el Ministerio de Defensa con el Instituto de Crédito Oficial a través del cual se conceden créditos preferenciales para emprendedores, con un tope máximo de 60.000 euros por solicitante. El Ministerio asume el riesgo del 40 por ciento del total del crédito en aquellos proyectos que resulten fallidos.

Cambiando de asunto, no me queda más remedio que insistir en algo que ya saben de sobra y que han oído en otras ocasiones. Me lo han oído a mí y se lo habrán oído a mis antecesores, porque me refiero a la Administración de Justicia. Se trata, como seguramente han adivinado, señorías, de las dilaciones, retrasos y acumulación de asuntos que padece un buen número de órganos jurisdiccionales. O mejor dicho, de los retrasos y dilaciones que padecen muchos ciudadanos cuyos asuntos se estancan largo tiempo en distintos órganos jurisdiccionales.

Es muy cierto, aunque se haya convertido en tópico al repetirlo, que una justicia lenta no es auténtica justicia. En muchas ocasiones, esa lentitud agrava la ya indeseable situación de quienes tienen que acudir a los Tribunales, lo que es muy grave. Pero es que, además, esta situación destruye la confianza de los ciudadanos en el sistema judicial, cuando éste precisamente tiene que constituirse en uno de los pilares de la convivencia.

Las Salas Primera y Tercera del Tribunal Supremo sufren retrasos que hay que contar por años cuando no por quinquenios. La Sala Segunda del mismo Tribunal también las padece y a solucionarlo no contribuye la circunstancia de que, a través de la casación, esta Sala esté actuando en muchos supuestos como segunda instancia penal. Hay razones que explican —pero no justifican— esta situación. El propio legislador las menciona en la Exposición de Motivos de la Ley de Demarcación y Planta Judicial de 1998: «los

fenómenos de judicialización del Estado, dice el texto, la mayor conciencia ciudadana de los derechos y de sus garantías de contenido real, la desaparición de vínculos sociales y políticos restrictivos de la libertad individual y del desarrollo del derecho de defensa de las personas, el control democrático de los defectos de funcionamiento de todas las instituciones públicas, la mayor conflictividad social y la culminación del Estado de Derecho mediante el reconocimiento del valor normativo de la Constitución son las causas del incremento de la litigiosidad y que siguen a día de hoy plenamente vigentes».

Todo ello es verdad, como también lo es que todavía no se ha logrado perfilar, pese a las fragmentarias reformas legales, de los años 1984, 1992 y 2000, un modelo de recurso de casación perfectamente definido que lleve a cabo las funciones de garantía de criterios interpretativos y aplicativos del ordenamiento jurídico. Así se evitaría convertir al Tribunal Supremo en una instancia más en el respectivo orden jurisdiccional y, al propio tiempo, posibilitaría en todas sus actuaciones la compatibilidad de la seguridad jurídica con la rapidez y la eficacia que la auténtica justicia exige.

Pero no sólo el Tribunal Supremo padece estos problemas. También los Tribunales de Justicia de las Comunidades Autónomas sufren acumulaciones de asuntos y retrasos. Particularmente algunos tribunales y algunas salas. Y por no citar a unas y dejar de citar a otras (aunque en el Informe se han incluido todos los datos) diré tan sólo que suelen ser las salas de lo Contencioso-Administrativo las más afectadas. En general, la litigiosidad de los ciudadanos con la Administración ha aumentado incesantemente en los últimos años y ese fenómeno no siempre ha sido tenido en cuenta a la hora de legislar y planificar el futuro de la justicia.

A todo lo anterior se suma la secular precariedad de personal y medios materiales que padece la Administración de Justicia. Los esfuerzos hechos hasta ahora, innegables, no han permitido recuperar una situación de penuria crónica. Los presupuestos son limitados y los frentes que atender son muchos. Esto es verdad. Pero permítanme decir —y crean lo que digo, porque lo he podido comprobar personalmente durante tres años— que los lamentos de un Ministro o de un Consejero de Justicia, a la hora de pedir más recursos para «lo suyo», entre comillas, merecen ser atendidos. Y lo merecen porque un sistema democrático, avanzado y eficaz como el nuestro, necesita de un sistema y un aparato judicial que responda a estas características.

En el Área de Justicia de la Institución, cuya labora les estoy exponiendo, se tratan también otras materias, de entre las cuales hay dos que no quiero dejar de mencionar. Está, por un lado, lo referente al Registro Civil, veterana y fundamental institución, para la que urge una puesta al día. En pocos años, España ha sufrido múltiples y bruscos cambios sociales y, entre ellos, destaca el de haber pasado de ser país de emigración a ser

un país receptor de millones de inmigrantes. Nacimientos, matrimonios entre nacionales y extranjeros, o problemas de nacionalidad, entre otros, generan tareas que el Registro Civil tiene que afrontar con diligencia y eficacia y ello no siempre es posible en su actual configuración y con sus actuales procedimientos y medios de trabajo.

El otro asunto al que me refería, doloroso como pocos, es el relativo a la violencia doméstica. El Defensor del Pueblo no ha cesado de alertar sobre la gravedad de este problema, dedicando a su estudio y prevención muchos esfuerzos que se han plasmado en la realización de estudios monográficos y en la formulación de múltiples recomendaciones y sugerencias a las diversas autoridades que pudieran colaborar con la erradicación de esta terrible lacra. Todos los días lo vemos en la prensa. Hoy mismo hay asesinatos en una y otra parte. Esto es tremendo, me recordaba los años setenta y ocho, setenta y nueve y ochenta, en los que todos los días aparecían asesinatos de la organización terrorista y era terrible.

Es frustrante comprobar cómo, a pesar de todo, año tras año, siguen produciéndose tragedias que no hemos sido capaces de evitar. Aunque no todas las causas dependan de la acción de las Administraciones públicas, es preciso que éstas traten de poner algunos remedios con urgencia. En el texto del Informe se relatan varios casos en los que la intervención reiterada de autoridades judiciales, policiales, sanitarias, locales y sociales no han logrado evitar terribles sucesos que, vistos a posteriori, resultaba evidente que iban a producirse. Incluso puede que la actuación individual de cada una de esas autoridades en el ámbito propio de sus competencias haya sido correcta, pero el conjunto de todas ellas no ha logrado el objetivo mínimo de evitar la tragedia.

Cada vez que se produce un hecho de este tipo, en la Institución se abre una investigación de oficio (que naturalmente no interfiera en las actuaciones judiciales) para saber qué pasó y qué debe cambiar. Como no he olvidado mi promesa de brevedad, en la medida de lo posible, me limitaré a remitir a quienes se encuentren interesados el texto del Informe donde se relatan con detalle algunos supuestos y se explicitan las sugerencias y recomendaciones que la Institución ha promovido, así como su alcance y justificación. Sólo me cabe desear que esas propuestas tengan el éxito que con ellas se pretendía.

Gran importancia se atribuye desde la Institución al reciente esfuerzo legislativo para resolver estos problemas y evitar la violencia y, muy en particular, a la recomendada creación y apoyo a los Juzgados de Familia. Los retrasos en la resolución de asuntos que entrañan crisis de convivencia, no hacen más que empeorar la situación familiar, dando lugar a un caldo de cultivo apropiado en el que se originan casos lamentables de violencia.

A veces nos encontramos con matrimonios que no pueden convivir más, y han ido al juzgado. Pues bien, el juez tarda de seis a nueve meses en dictar una providencia de separación y de alimentos. Si se trata de familias más o menos humildes en cuyo hogar tienen que convivir con los hijos el marido y la mujer —o la pareja de hecho— mientras esperan la resolución, eso es un infierno. Y es lógico que nos preocupe enormemente, porque lo vemos todos los días.

Dentro del Área de Economía, en la Institución se agrupan asuntos de varios ámbitos materiales, que abarcan desde los tributos hasta los servicios de transporte y comunicaciones, pasando por lo que, como conglomerado heterogéneo, podemos agrupar bajo el concepto de *ordenación de la actividad económica*.

La amplitud de materias me obliga a ofrecer sólo una pequeña muestra de las actividades desarrolladas en este ámbito durante el año 2004. En materia de tributos, el Defensor del Pueblo orienta su actuación a cooperar con las autoridades competentes, resolviendo las deficiencias apreciadas en la regulación, aplicación y gestión de los impuestos, tasas y contribuciones especiales, tanto estatales como autonómicas y locales. Puesto que resulta imposible responder en la legislación a la infinita casuística derivada de esta materia, esta Institución ha sugerido, recomendado o propuesto interpretaciones más flexibles y modificaciones normativas para incluir supuestos no previstos o para excluir otros susceptibles de producir resultados injustos. Así, por ejemplo, en el ejercicio de 2004 hemos propuesto, sin que la propuesta fuera aceptada, que los gastos afrontados por los padres en los procesos de adopción internacional sean en alguna medida deducibles en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas; que se considere a las parejas de hecho como unidad familiar, permitiéndoles la opción de tributar conjuntamente; que la ayuda para apoyos domiciliarios que reciben de Muface los enfermos de Alzheimer no se considere como renta, y por esta razón no tribute por este concepto; y por fin, que se incrementen anualmente, y de modo automático y equivalente a la inflación, los mínimos exentos de carácter personal y familiar, para que la renta gravada sea efectivamente la renta disponible.

En materia de tributos locales, la figura impositiva que suscita más quejas es el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, y no sólo por el fuerte incremento que el llamado IBI ha sufrido en muchos municipios. Quiero destacar la necesidad de que se desarrolle reglamentariamente la previsión del artículo 73 de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, que habilita a los Ayuntamientos para imponer un recargo de hasta el 50 por ciento de la cuota líquida del IBI a los inmuebles de carácter residencial que se encuentren desocupados con carácter permanente. Comprendo que no es sencillo precisar el concepto de vivienda desocupada a estos efectos. Pero tener un parque inmobiliario de casi tres millones de viviendas vacías, en la situación

en que hoy se encuentra este sector, es completamente inadmisibles.

De los muchos otros ámbitos en los que actúa el Área de Economía —seguros, entidades financieras, consumo o transporte—, aludiré, casi telegráficamente a dos asuntos. El primero de ellos no precisa muchas explicaciones: estoy en contra de la fórmula de redondeo al alza que utilizan los operadores de telefonía, y así se lo he manifestado a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. El segundo se refiere al vertiginoso incremento de las quejas en relación con los servicios avanzados de telecomunicaciones, y muy especialmente con los aspectos de prestación y facturación del servicio de internet, sobre todo en los casos de acceso y desconexión.

El Área de Ordenación Territorial agrupa esencialmente las actuaciones de la Institución en materia de medio ambiente, urbanismo y vivienda. En cuanto al medio ambiente, debe destacarse la deficiente o incluso inexistente, coordinación entre órganos y administraciones; la ausencia de medidas materiales que procuren la efectiva restitución del ambiente dañado y, por último, las carencias en la instrumentación de las denuncias formuladas por los agentes de la Administración, lo que provoca, en numerosas ocasiones, la inutilidad de la acción correctora.

El acceso de los ciudadanos a la información ambiental es, por decirlo con una fórmula conocida, manifiestamente mejorable. Unas veces no se proporciona la que los ciudadanos deberían conocer, caso, por ejemplo, de la contaminación atmosférica por superación de los umbrales de aviso y alerta de concentración de ozono troposférico en la Comunidad de Madrid; otras, se les deniega el acceso en razón de interpretaciones extensivas o erróneas de figuras legales como la propiedad intelectual o la protección de datos personales. Creo, señorías, que en este campo y en muchos otros hay que fomentar —y en ello estamos empeñados— la todavía muy precaria cultura de la transparencia en la actuación de nuestras Administraciones públicas.

Debo mencionar también en este apartado la necesidad de que nuestros legisladores decidan la transposición de la Directiva 2001/42, de la entonces Comunidad Europea, sobre evaluación de impacto ambiental, cuyo plazo de incorporación al ordenamiento interno finalizó ya en julio del año pasado. Ese retraso, aparte del incumplimiento que supone de nuestras obligaciones comunitarias, nos priva de un valiosísimo instrumento de protección preventiva como es la denominada *evaluación ambiental estratégica*. Merece la pena resolver este problema.

Cualquiera que viaje por nuestras costas percibe de inmediato los muchos y graves problemas que las afectan. Con esos problemas tiene mucho que ver la descoordinación administrativa a la que me refería antes, motivada en muchos casos por una errónea —a menudo interesadamente errónea— interpretación de las atribuciones competenciales de cada Administración en la materia. Cabe decir que nada de lo que

acaece en la costa es ajeno a los tres niveles administrativos principales: estatal, autonómico y local porque la costa es un espacio en el que los tres tienen competencias. Sin embargo, este mismo hecho posibilita que, según para qué y según en qué circunstancias, cada uno exija o desestime la propia competencia.

Fruto de ello es que la costa está plagada —y nunca mejor dicho, porque se trata de una auténtica plaga— de construcciones ilegales, muchas de ellas sancionadas con carácter firme y con orden de restitución, aunque sigan ahí todas sin que los títulos de demolición se ejecuten ni se inscriban dichos títulos en el Registro de la Propiedad, en la mayoría de los casos. También hay dificultades con los accesos al mar, con la limpieza de las playas, con los ruidos y molestias de las instalaciones de temporada —los llamados chiringuitos— y con los vertidos y la depuración de aguas residuales. Según a quién se pregunte, el asunto correspondiente es competencia local, estatal o de la Comunidad Autónoma, pero los problemas siguen ahí y están lejos de resolverse.

En el ámbito del urbanismo, hay que decir que la gestión urbanística sigue caracterizándose por ser demasiado lenta, y ello se debe fundamentalmente a la falta de implicación de la Administración Local. También sigue siendo claramente insuficiente la información pública de los procesos o programas urbanísticos. Y, ciertos modelos urbanísticos particularmente algunas figuras presentes en ellos —concretamente, la del agente urbanizador, prevista en la ley que se está debatiendo en el Parlamento valenciano— siguen generando un número considerable de quejas. Sobre estos y otros muchos problemas que afectan al urbanismo, tienen sus señorías explicaciones detalladas en el Informe.—

La vivienda es, según el barómetro del CIS —Centro de Investigaciones Sociológicas— de octubre de 2004, la principal preocupación de los españoles, tras el paro y el terrorismo. Desde este punto de vista, hemos de expresar con satisfacción las modificaciones introducidas en el Plan de Vivienda 2002-2005, algunas de las cuales venían siendo reclamadas por esta Institución desde hace largo tiempo. Por lo demás, siguen siendo numerosas las quejas de los compradores de vivienda libre que tropiezan con graves dificultades para que se les reparen los defectos de construcción de las viviendas entregadas. Es muy necesario implantar normativamente la exigibilidad de la contratación de seguros que cubran estas eventualidades y, más en general, los incumplimientos de los requisitos de edificación exigidos por la ley.

En materia de sanidad y política social, es preciso mencionar algunas carencias que debemos esforzarnos en resolver. Decir que el sistema público sanitario español es universal —lo digo yo cuando voy al extranjero— se compadece mal con el hecho de que la cobertura alcance sólo al 99 por ciento de la población. Puede parecer que una cobertura superior al 99 por ciento es satisfactoria, pero seguro que con tal afirmación no están de acuerdo los aproximadamente 390.000 ciuda-

danos que, por distintos motivos, carecen de esa cobertura. Así que, para empezar, debería universalizarse de verdad la sanidad pública.

Otra carencia importante es la que se refiere a la salud mental. Me refiero, claro está, a las prestaciones sociosanitarias, y no al estado mental de los ciudadanos, aunque uno a veces tenga muchas dudas sobre determinados comportamientos. Resultan insuficientes, o incluso inexistentes, las estructuras de rehabilitación con programas definidos de actuación. Es urgente impulsar la coordinación efectiva de las diferentes redes y servicios para aprovechar mejor unos recursos ya de por sí escasos, y con carácter inmediato debe procederse a establecer programas y actuaciones de ayuda a las familias de los enfermos mentales, sobre las que hasta ahora recae gran parte de la carga asistencial que estos requieren.

Otra carencia sociosanitaria es la que padecen los enfermos crónicos o en fase muy avanzada de enfermedad que no pueden ser atendidos, con las condiciones que su estado requiere, en el propio domicilio y no encuentran alternativamente plaza en una residencia asistencial donde puedan ser ingresados. Según una encuesta del Centro de Investigaciones Sociológicas, más del 94 por ciento de la población considera que los servicios sociales deberían cubrir las necesidades de atención a las personas mayores —todos vamos a ser personas mayores, si es que no lo somos ya—, y el 78 por ciento opina que la ayuda a las personas que no pueden valerse por sí mismas debe ser una medida prioritaria del Gobierno a favor de las familias. Espero que estos datos impulsen la previsión gubernamental de aprobar la anunciada ley que regule la ayuda a las personas dependientes.

En similar orden de cosas, habrá que prestar atención constante en los próximos años a la grave insuficiencia de plazas en residencias públicas para la tercera edad. Una población como la española, que va envejeciendo progresivamente, requiere un incremento de los recursos públicos destinados a la cobertura de sus necesidades, muy singularmente las de carácter residencial, tan descuidadas hasta el presente y soportadas casi en exclusiva por las familias.

Precisamente las familias, sobre las que viene recaando ese conjunto de labores asistenciales que nuestro sistema público no contempla, son el núcleo central de otra serie de quejas acerca del número de miembros que dan derecho a la consideración de familia numerosa. En el año 2003 se aprobó una nueva de protección a las familias numerosas en sustitución de la vieja ley de 1971. Esta Institución acogió con agrado la innovación normativa que venía siendo reclamada desde hace tiempo. Sin embargo, es de lamentar que prácticamente dos años después de su aprobación la mencionada ley carezca del desarrollo reglamentario preciso para que muchas de las prestaciones por ella contempladas se hagan efectivas.

Hay otras muchas carencias mencionadas en el Informe, pero me limitaré a citar dos viejos asuntos

sobre los que se han producido avances y mejoras parciales pero que siguen sin resolverse en términos generales. Por un lado, hay que mejorar la información clínica que se proporciona a pacientes y familiares, y, por otro, facilitar el acceso a la historia clínica a los propios pacientes, ascomo a los herederos, ascendientes o descendientes de personas fallecidas, tratando de evitar la pérdida o extravío de estas historias dada la negativa incidencia que ello tiene en el tratamiento y en el seguimiento clínico.

Por otro lado, tengo que seguir mencionando el tradicional problema de los tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias, es decir, las famosas listas de espera, que en el año 2004 superaban, en ocasiones, el año en determinadas intervenciones quirúrgicas, y con diferencias notables entre unos centros y otros, siendo abultadas en consultas externas y en técnicas y pruebas diagnósticas. Lo que es grave todavía es la tardanza, la demora en las consultas externas y en los diagnósticos, pues a pesar de estas cifras han mejorado notablemente en toda España en las intervenciones quirúrgicas.

Asimismo, deseo aludir al considerable número de quejas recibidas a lo largo de 2004 acerca de la cuestión de la incompatibilidad de la percepción de la pensión de incapacidad permanente total con la realización de trabajos distintos a los que dieron lugar a la situación de invalidez. Afortunadamente, la cuestión ha sido resuelta por sentencia de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, de 15 de octubre de 2004, en la que se reconoció la compatibilidad puesta en cuestión. De igual modo, es oportuno hacer una breve referencia a la problemática de la pensión de viudedad en el sistema de la Seguridad Social. Aunque se hayan aceptado determinadas propuestas, faltan por desarrollar algunas otras que tienen gran importancia, entre las que simplemente me limito ahora a citar la conveniencia de establecer un subsidio temporal de viudedad por hijos a cargo o por carencia de recursos y la conveniencia de que sean reguladas las correspondientes a las denominadas uniones de hecho.

Como línea orientativa en la materia de política social, puede destacarse en el ejercicio 2004 la de la especial atención a las personas mayores. Más allá de las prestaciones concretas antes mencionadas, de las que nos ocuparemos prioritariamente, desde la Institución del Defensor del Pueblo se ha procurado una vez más otorgar la mayor eficacia posible al sentido último del artículo 50 de nuestra Constitución. Un sentido que consiste en promover el bienestar de los ciudadanos en la llamada tercera edad. Se trata de un núcleo cada vez más amplio de nuestra sociedad que debe ser personalmente atendido, no simplemente desde una perspectiva especializada, sino teniendo en cuenta a un conjunto de personas que se ven afectadas por todos los problemas de que se ocupa el Defensor. Desde las cuestiones tributarias o de renta, a las que tienen que ver con las comunicaciones, la cultura, la sanidad, la justicia y el urbanis-

mo. Esta perspectiva amplísima queda reflejada, por ejemplo, en la preocupación por los problemas de abandono y soledad, de la que constituyen buena muestra el llamamiento a las autoridades competentes para paliar estas situaciones en los casos de personas mayores que viven solas en las grandes aglomeraciones urbanas. O las dificultades que se presentan en las épocas vacacionales a las familias en las que convive un anciano con problemas de movilidad. O la importancia que revisten los distintos supuestos que pueden contemplarse a la hora de regular los casos de dependencia.

En materia de inmigración y extranjería, como sus señorías bien saben, hay mucho trabajo por hacer. La Institución viene prestando una atención cuidadosa a estos asuntos y, con una plantilla de personal limitada, trata de ejercer una presencia constante en este ámbito y de cooperar con su trabajo y experiencia en la solución de los problemas que afectan a las personas inmigrantes.

El año 2004 ha sido un período de transición claramente marcado en su inicio por la modificación de la Ley de Extranjería producida a finales de noviembre de 2003, y en su final, por la publicación del nuevo Reglamento de la ley, aparecido en diciembre de 2004. Quiero destacar la valoración positiva que merece el hecho de que la aprobación del Reglamento haya sido fruto de una previa negociación y de un amplio consenso porque creo, como ya he dicho y tendré ocasión de recalcar más adelante —poco más adelante, no se apuren ustedes, que voy terminando—, que ciertas políticas de gran trascendencia social deben gozar de la aceptación y de la estabilidad que sólo pueden proporcionar el acuerdo y la puesta en común de sugerencias y recomendaciones.

También el Defensor del Pueblo fue consultado en el proceso de elaboración de esa norma y apuntó algunas propuestas nacidas, como digo, de la experiencia, para que fueran tomadas en consideración. Unas cuantas fueran aceptadas y ya están dando sus frutos; otras han quedado a la espera de una ulterior reforma de la legislación en la materia, impuesta por nuestras obligaciones comunitarias, y otras, en fin, fueron rechazadas. Sin embargo, debo decir que, aunque algunas propuestas no hayan sido aceptadas, la receptividad de las autoridades competentes en materia de inmigración hacia las propuestas del Defensor del Pueblo es de lo más esperanzador. Así lo demuestra, por ejemplo, el reciente cambio de criterio de esas autoridades al asumir la propuesta del Defensor del Pueblo de que pueda acreditarse la residencia previa en nuestro país en el proceso de normalización que se está llevando a cabo en 2005, a través de medios y pruebas distintos del empadronamiento, aunque, por supuesto, manteniendo el empadronamiento como elemento fundamental para la residencia.

En esta línea de colaboración, debo decir también que se ha atendido el criterio de esta Institución y se ha dejado sin efecto la Instrucción de 2003 de la Fis-

calía General del Estado sobre el retorno de menores extranjeros, que automatizaba la expulsión de estos, contra la que había expresado su absoluta reserva este Defensor del Pueblo. De igual manera, nos parece satisfactorio que se autorice a trabajar a los demandantes de asilo cuando han transcurrido más de seis meses desde la admisión a trámite de su solicitud y ésta no se ha resuelto, así como que se ponga inmediatamente en libertad a los extranjeros ingresados en centros de internamiento cuando desaparece la causa que motivó el ingreso, sin necesidad de esperar a la confirmación de la autoridad judicial.

Otro motivo de satisfacción es que el nuevo Reglamento consolide el concepto de arraigo laboral como vía de acceso a la autorización de trabajo y residencia desde situaciones de irregularidad. Existen asimismo buenas expectativas de que en la futura reforma de la Ley, imprescindible para trasponer al ordenamiento interno la Directiva comunitaria en la materia, se introduzcan las modificaciones precisas para equiparar la pareja de hecho al cónyuge a efectos de reagrupación familiar.

Entre las orientaciones no aceptadas debo destacar la propuesta de que los extranjeros en situación irregular, víctimas de delitos violentos, no sean objeto de incoación de expediente de expulsión cuando acudiesen a denunciar el acto delictivo que hubieran padecido. No nos hicieron ni caso (Risas) y también la relativa a la notificación personal de la incoación de expedientes de expulsión a los extranjeros a quienes ha sido denegado el permiso de residencia, ya que la utilización de otras vías, como la postal o mandar edictos, son difícilmente compatibles con la eficacia de las garantías que la normativa vigente atribuye a los sujetos de esos procedimientos.

Interesa poner de manifiesto que siguen planteados diversos problemas a los que inevitablemente hay que hacer frente. Así, hay que buscar alguna solución a los extranjeros en situación irregular sobre los que ha recaído una orden de expulsión que no puede ejecutarse —hay muchísima gente en esta situación y esta es la realidad, a la que hay que mirar de frente—, ya sea porque se ignora la nacionalidad del interesado o porque su país de origen se niega a su readmisión. No vamos a echarles al mar (Risas). Ciertamente, en este último supuesto, la vía idónea, sobre la que ya se está trabajando, es la de firmar acuerdos con los respectivos países para que readmitan en todos los casos a sus nacionales expulsados de España. Pero, mientras esto ocurre, no podemos cerrar los ojos a una situación evidente para los habitantes de muchas ciudades y poblaciones españolas.

También es necesario poner remedio a los retrasos que sufre la tramitación de visados de reagrupación familiar, bien sea por demoras en la emisión de los informes gubernativos, por disfunciones diversas, o por descoordinación entre los organismos implicados en su tramitación. En este sentido, la Institución ha iniciado a lo largo del año 2004 un atento seguimiento de las ofici-

nas de extranjeros con mayor volumen de expedientes y, en concreto, las de Madrid, Alicante, Almería, Barcelona, Cantabria, Huelva, Málaga, Valencia y Vizcaya. El buen funcionamiento de estas oficinas es clave para que el proceso de normalización previsto en el nuevo Reglamento de Extranjería que en estas fechas se está llevando a cabo tenga el éxito por todos deseado. Con carácter general, puede afirmarse que en el año 2004 se realizó un trabajo considerable para regularizar ese funcionamiento, aunque la situación de retraso no pueda considerarse todavía superada, por lo que debe incrementarse el esfuerzo mediante la adecuación de las plantillas a las nuevas necesidades, la incorporación y generalización de los medios telemáticos y la mejora de los sistemas de gestión e información a los particulares.

Por último, y aún dejando sin citar muchos asuntos relativos a la inmigración, la extranjería y los problemas del servicio exterior español en sus tareas de atención a nacionales y extranjeros, no quiero finalizar este apartado sin hacer mención al dolorosísimo asunto de los inmigrantes que arriesgan, o, con frecuencia, pierden la vida tratando de llegar a nuestras costas en frágiles embarcaciones, además engañados por las mafias.

Soy consciente de las muchas dificultades y la variedad de asuntos a los que nuestra Administración debe enfrentarse y sé también que, por el carácter ilegal de estas expediciones, tratan de evitar su localización, aumentando así el riesgo, pero es preciso acabar con esta sangría humana. Nuestras costas y nuestros suelos no pueden convertirse en el cementerio de los cuerpos y de las esperanzas de tantas personas. Llamo, pues, desde aquí a todas las autoridades y agentes públicos a que no regateen esfuerzos suplementarios y a que, mediante la utilización de todos los recursos posibles, traten de impedir esta continua tragedia.

Finalizo ya el repaso a las áreas funcionales en que se organiza la Institución con la dedicada a las materias relacionadas con la Educación y la Cultura. La línea conductora de los asuntos tratados en el Informe de este año está relacionada con los problemas derivados de una deficiente planificación y una incorrecta previsión de las necesidades que van apareciendo en el sistema educativo como consecuencia de diversos factores. La progresiva incorporación de la mujer al trabajo, la presencia creciente de población inmigrante en nuestro país, las operaciones urbanísticas que crean nuevos núcleos de población o provocan traslados de ésta de un lugar a otro son circunstancias, entre otras, que exigen la previsión de medios y recursos educativos necesarios para atender las repercusiones que, sin duda, se hacen ya notar en las aulas.

Cuando la previsión y la planificación no son las idóneas, comienzan a surgir problemas en la prestación del servicio educativo, manifestados en la carencia de plazas escolares en determinadas zonas, en la escolarización de alumnos en centros que no cumplen los requisitos mínimos o padecen deficiencias constructivas notorias, o incluso en aularios prefabricados

instalados con vocación transitoria y que acaban siendo una solución permanente. También los problemas de previsión y planificación dan lugar a una irregular distribución del alumnado con necesidades educativas especiales o específicas y, particularmente, como viene denunciando desde hace tiempo esta Institución, del alumnado procedente de familias de origen inmigrante, que mayoritariamente se escolariza en determinados centros, generalmente de titularidad pública, provocando así desequilibrio en la composición de la población escolar y disfunciones educativas.

Por lo que hace al ámbito universitario, sigue habiendo problemas respecto al acceso a los estudios preferidos por cada alumno, con el reconocimiento y la puesta a disposición de los interesados de las becas y ayudas al estudio y, como también viene siendo lo habitual, con la homologación de títulos obtenidos en el extranjero acreditativos de estudios universitarios. Todos estos problemas se detallan en este y en anteriores informes y no creo que sea necesario insistir más en ello.

Sí tengo sumo interés, en cambio —también he visto un informe similar en el suplemento de un diario nacional, creo que en *El Mundo*, y es realmente agobiante lo que se lee sobre la capacidad y la formación de los alumnos ya mayorcitos—, en trasladarles algunas reflexiones que parecen apropiadas en estos tiempos, en los que está en estudio más o menos avanzado la reforma de la legislación educativa, tanto universitaria como no universitaria.

Sus señorías recordarán que en el ejercicio 2004 se dio a conocer en los medios informativos el denominado Informe PISA, iniciales en inglés correspondientes al Programa para la Evaluación Internacional de los Alumnos, elaborado por la OCDE, en el que se evalúan los conocimientos básicos e instrumentales de alumnos de niveles educativos anteriores a la universidad y se comparan los resultados obtenidos en distintos países. Lamentablemente, nuestro país se encuentra a la cola prácticamente en todas las materias evaluadas, y en casi todas las comunidades autónomas, un resultado inquietante, porque de la calidad de la educación que reciben nuestros jóvenes depende en gran medida nuestro futuro.

Cualquier alumno que se encuentre en la actualidad en los primeros cursos de enseñanza universitaria ha sido con toda seguridad sujeto paciente, nunca mejor dicho, de casi media docena de leyes reguladoras del sistema educativo. En las memorias de Alfonso Guerra, que son espléndidas, se dice que cada ministro de educación, sea del color que sea, quiere poner su impronta en educación y que, por tanto, se acumulan cosas y realmente después nos encontramos con un embrollo. Dixit Alfonso Guerra, no yo.

No se puede afirmar tajantemente que esta variabilidad normativa sea la causa única de los malos resultados que el sistema educativo español está ofreciendo, pero puede sospecharse una cierta relación entre ambas circunstancias. Me parece claro que el sistema educativo

debe gozar de los imprescindibles caracteres de estabilidad y flexibilidad. La estabilidad es necesaria para posibilitar una planificación razonable y una aplicación prolongada en el tiempo que lime y mejore los aspectos perfectibles del sistema. Esa misma estabilidad debe despejar las incertidumbres en un horizonte temporal amplio y posibilitar con ello que los actores y participantes de la educación comprendan, apliquen y aprovechen dicho sistema en su integridad y con todas sus posibilidades. Por su parte, la flexibilidad es también imprescindible para que el sistema educativo pueda adaptarse a las exigencias cambiantes que en cada momento demande la sociedad, el estado de los conocimientos y, por supuesto, el mercado laboral y el empleo.

Son evidentes las dificultades de negociación y acuerdo en esta materia. Es asimismo notorio que en el transcurso del sistema educativo subyace, inevitablemente, un componente ideológico al que resulta muy difícil sustraerse. Y es también indudablemente que hay opiniones y modelos enfrentados en el campo educativo cuya conciliación puede parecer, a primera vista, imposible. Pero es preciso hacer un llamamiento con toda urgencia para que se logren los acuerdos necesarios en materia educativa que posibiliten escenarios estables, flexibles y de calidad. Es una labor de todos. Es un campo en el que no puede haber vencedores ni vencidos. Con un buen sistema educativo ganamos todos. Con un sistema educativo deficiente todos perdemos. Por eso, una vez más, el Defensor del Pueblo se permite poner en el candelero en este templo de la democracia una cuestión decisiva para la que reclama, quizá de modo ingenuo, un necesario acuerdo que sirva de cauce para un futuro mejor que pasa, inevitablemente, por una educación mejor.

Voy a finalizar esta presentación atendiendo otra vez al asunto con el que cerré la comparecencia para presentar el Informe del ejercicio precedente. En esa ocasión, como recordarán sus señorías, expresé mi grave preocupación por los perjuicios que determinados programas y contenidos televisivos podían provocar en la sociedad, y especialmente también en nuestros niños y jóvenes. Me refiero a la llamada televisión basura.

Me satisface pensar que aquella llamada de atención contribuyó a que apareciera una espontánea identificación con esa postura en distintos sectores sociales y a que se adoptara una serie de iniciativas mediante las cuales se está intentando afrontar el problema. El Gobierno, con un gran sentido de la oportunidad, inició una ronda de contactos con representantes de las cadenas nacionales de televisión, sean públicas o privadas, tras la que se firmó un llamado Acuerdo para el fomento de la autorregulación sobre contenidos televisivos e infancia. Este es el largo título. El Acuerdo establece un sistema de control y seguimiento en relación con la programación en horarios en los que es presumible una mayor presencia de público infantil con la finalidad de respetar los límites establecidos por la normativa vigente.

Comprendo que la programación y la publicidad en televisión no son aspectos que pueden alterarse de un día para otro. También es cierto que existen compromisos de importante repercusión económica, como son los contratos de publicidad o la producción de programas, que no pueden dejarse de lado. Entiendo, por tanto, que el plazo transcurrido desde que se alcanzó este Acuerdo impide efectuar una valoración global negativa. En mi apreciación personal, creo que las cadenas de titularidad pública, bien sean estatales o autonómicas, están mostrando un mayor celo en el cumplimiento del Acuerdo que las empresas privadas, pero quiero pensar que ello se debe a alguna de las razones económicas y contractuales antes mencionadas. En cualquier caso, las autoridades públicas competentes, desde la propia Comisión Mixta de seguimiento creada por el Acuerdo citada, y en tanto no se proceda a la constitución del Consejo de lo Audiovisual, recomendado por un grupo de expertos que recientemente ha informado sobre el asunto, deben asumir plenamente su responsabilidad y exigir, como mínimo, el cumplimiento riguroso de los límites a las libertades de expresión y de comunicación que impone la obligada protección de la juventud y la infancia.

Muchas gracias a todos por su paciencia.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Defensor: Como hoy hay pocos portavoces en la Comisión, si les parece, hacemos cinco minutitos de receso y entramos ya con las intervenciones de cada uno de los portavoces de los grupos. **(Pausa.)**

Señorías, reanudamos la sesión.

A continuación, vamos a proceder a un turno de portavoces por un tiempo de diez minutos. Procuren ajustarse al tiempo aunque, como hoy no hay muchos portavoces, seré laxo en la fijación del mismo. De todos modos, pienso que no se puede decir mucho más después de diez minutos.

Por tanto, de menor a mayor, tiene la palabra el señor Maqueda, por el Grupo Parlamentario de Senadores Nacionalistas Vascos.

El señor **MAQUEDA LAFUENTE**: *Eskerrik asko, presidente jauna*. Gracias, señor presidente. *Egun on danori*. Buenos días a todos y a todas: Como bien ha dicho el presidente, voy a ser breve porque en el Informe está todo recogido y sólo voy a hacer algunos comentarios sobre el mismo.

Quiero dar de nuevo la bienvenida a esta casa al Defensor del Pueblo, nuestro buen amigo don Enrique Múgica, y felicitarle por el buen trabajo y la clara exposición que ha realizado de dicho informe.

En primer lugar, quiero destacar el importante incremento que se ha producido respecto del año anterior 2003-2004, un 67 por ciento más, en el número de quejas recibidas. Es algo digno de destacar y es el primer dato que quiero señalar; ya que supone un mayor traba-

jo para el equipo y, en consecuencia, una mejora en cuanto a las relaciones con los ciudadanos.

Igualmente, es de destacar la mejora en la supervisión de las administraciones, cuestión en la que ha incidido el Defensor del Pueblo a lo largo de su exposición y que después comentaré brevemente.

Hay cuestiones que preocupan al ciudadano, como es el aumento del número de casos de acoso psicológico en el puesto de trabajo, el llamado *mobbing*, y, en este sentido, las medidas preventivas van a ser uno de los caballos de batalla en este ejercicio 2005 y siguientes.

También me preocupa el incremento de los casos relacionados con la seguridad pública en todas sus vertientes: la población reclusa y los casos puntuales e impactantes, como el mencionado en el Informe del accidente del Yakolev 42.

Igualmente, es de destacar la labor realizada en ámbitos tales como las dilaciones en procedimientos judiciales, en algunos casos demasiado largas y dolorosas para las familias; todos los asuntos referidos a la violencia doméstica, que cada día se vive con mayor intensidad, y la protección de los menores. Sé que el Defensor del Pueblo —lo hemos comentado en privado— está muy encima de todo lo relacionado con esta protección en televisión, Internet, etcétera, y creo que es una buena línea de trabajo.

Asimismo, tenemos presos españoles en el extranjero, casos muy cercanos de ciudadanos vascos y españoles, que se encuentran en una situación muy complicada, y en este sentido quiero animarle a seguir trabajando en la defensa de estas personas.

En cuanto al medio ambiente, el urbanismo, la vivienda, la sanidad, las modificaciones en materia de extranjería, la protección de las personas mayores, las pensiones y el derecho de los ciudadanos a una educación de calidad, considero que son todos asuntos en los que habrá que seguir trabajando porque se ha hecho mucho pero, evidentemente, hay que trabajar más.

Por último, nos preocupa seriamente el elevado grado de incumplimiento de las diferentes administraciones públicas a los requerimientos del Defensor del Pueblo. Ese es un asunto al que, a nuestro modo de ver, debemos prestar una especial atención, ya que en nuestra mano también está colaborar. Le animamos a mantener y profundizar estos contactos y colaboraciones que ha tenido con los comisionados autonómicos, —se lo decía antes— y también con los homólogos a nivel internacional. Creemos que será de gran ayuda intercambiar experiencias y sinergias.

Finalmente, quiero felicitarle a usted y a todo su equipo por la labor realizada en el pasado ejercicio de 2004 y animarles a seguir con esta importante tarea, en la que sabe que, como siempre, contará con la colaboración y con el apoyo que precise, como no podía ser de otra manera, del Grupo Parlamentario de Senadores Nacionalistas Vascos.

Nada más y muchas gracias. *Eskerrik asko*.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO (Múgica Herzog)**: *Eskerrik asko, naiz pozik entzuteko*. Buen trabajo.

El seños **MAQUEDA LAFUENTE**: *Eskerrik asko*.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Maqueda: Tiene la palabra, por el Grupo de Entesa Catalana de Progrés, el señor Batlle.

El señor **BATLLE FARRÁN**: Gracias, señor presidente: Para empezar, les diré que la cortesía obliga, por lo que doy la bienvenida al Defensor del Pueblo, a los adjuntos y el equipo que le acompaña, equipo que, por otra banda, es el colaborador directo de ese amplio trabajo, de ese amplio, exhaustivo y pulcro informe presentado.

Como todos los años cuando se presenta el informe de la defensoría, nosotros entendemos que es un momento político importante. El Defensor del Pueblo y su equipo vienen a las Cortes Generales con las quejas que se producen desde la realidad social, de esos miles de ciudadanos que, conscientes de la función que desempeña la defensoría, se dirigen a ella desde esa confianza que ha generado el humanismo, la proximidad, la resolución o las recomendaciones, el nivel de atención, en definitiva, prestado, que, por otra banda, hay que valorar positivamente porque es uno de los más preciados valores democráticos de un país.

Este informe no aporta nada nuevo, detecta una cierta cronicidad en las situaciones detectadas y provenientes de informes anteriores. Por otro lado, es lógico que así sea, ya que las situaciones no son tan fáciles de corregir como para que de un año para otro se produzcan correcciones. La radiografía que se hace desde este informe de la realidad social debe ser un estímulo para los parlamentarios para gestar y para incitar los impulsos políticos necesarios que permitan corregir en la medida de lo posible todas esas deficiencias que el informe asevera.

Hay una cosa que nos preocupa, y es que se siguen desestimando recomendaciones y sugerencias por parte de las diferentes administraciones públicas, que en la mayoría de los casos nos parecen razonables y que deberían ser atendidas o al menos en mayor medida.

Las instituciones penitenciarias están masificadas y se detecta año tras año, y a nuestro entender, algunas de las sugerencias y recomendaciones que se hacen en este tema concreto deberían ser atendidas en cuanto a un proceso más ágil, y a la mejora de las condiciones de los centros penitenciarios a través de un plan articulado, de un plan viable —porque si no es así, tampoco tendría sentido— de mejora de esos centros en cuanto a condiciones ambientales —me refiero al ambiente propio de la institución penitenciaria— y en cuanto a condiciones sanitarias.

Las infraestructuras en materia de sanidad y en materia educativa, que en informes anteriores se detectaban como insuficientes, siguen apareciendo como tales. Ha bajado el número de alumnos y probablemente en los próximos años haya un número de alumnos inferior en cualquier tipo de actividad educativa, bien sea de carácter obligatorio, bien sea opcional, me refiero a estudios superiores de carácter universitario. En cambio, no descienden de forma significativa las deficiencias que se producen y que se detectan, ni el número de quejas. Algo debemos estar haciendo mal cuando no somos capaces de corregir este defecto.

Y no hablemos de políticas sociales. Es cierto que estamos en una sociedad en la que la demanda de protección social crece como consecuencia de un proceso de vida más largo, de una expectativa de vida mayor, la universalización de la sanidad así como de otra serie de medidas y de derechos fundamentales. Ante esta creciente demanda, tampoco somos lo suficientemente ágiles como para dar salida a todo este proceso, a este proceso que, por otra parte, también mide la calidad democrática y la calidad de vida de un país avanzado.

Entiendo que la defensoría debe tener innumerables problemas a la hora de tipificar y valorar las quejas que se producen porque algunas son referentes al mismo asunto e incluso contradictorias y me gustaría poner en evidencia algunas. Es cierto que hay colectivos de ciudadanos que expresan su queja por la señalización horizontal en pasos de cebra o porque las pinturas que se utilizan para estos casos significan un cierto peligro de deslizamiento, pero hay colectivos de ciudadanos provenientes de las mismas comunidades que expresan también sus quejas cuando la señalización horizontal se ve deteriorada por el paso de los vehículos, por el paso del tiempo o por falta de mantenimiento por parte de las autoridades municipales, con lo cual me parece que deben tener ustedes un cierto conflicto a la hora de clasificar el tipo de queja. Entre las quejas —y supongo que eso no se podrá evitar— unas hacen referencia a la objeción de conciencia, por qué no, otros ciudadanos expresan su malestar. Por ejemplo, 1.213 reclamantes solicitaron la intervención del defensor para que se repitieran las últimas elecciones generales por entender que no se había permitido una emisión libre del voto. Supongo que esa es una creencia lógica de la gente que lo ha reclamado.

Y supongo que no se podrán evitar ni éstas ni las 521 que hacen referencia a declaraciones de un líder político sobre su posición personal o la de su grupo parlamentario respecto a la posición de censura de la Iglesia Católica en cuanto a cierto tipo de uniones. Además, entiendo que no se deben evitar, que la defensoría debe atenderlas, debe contestarlas. En definitiva, lo que hacen es poner de manifiesto una sociedad dual, muy dual, en la que incluso las opiniones son constatables y merecen —y creo que eso hay que verlo con espíritu positivo— la atención de una institución tan importante como la nuestra.

Hablando de contrasentidos en las quejas, choca mucho, sobre todo a alguien que proviene del mundo rural, como es mi caso, que los colectivos proteccionistas acudan a la Defensoría para reclamar más y mejores medidas de protección del medio natural, y que las agrupaciones de usuarios relacionados con actividades lúdico-deportivas, como puede ser el *moto-cross*, etcétera, presenten precisamente esas mismas quejas en el sentido contrario por las limitaciones que suponen en la utilización de este espacio natural. O las de los diferentes colectivos relacionados también con el proteccionismo y el medio ambiente, que, desde posiciones más o menos ecologistas, mantienen y defienden posturas contrarias al incremento de líneas eléctricas de alta o de baja tensión, teniendo en cuenta que estamos en una sociedad que evoluciona, con una demanda creciente de energía, y que no puede ser trasladada a puñados. Hay que regularla, evidentemente, pero si queremos alcanzar esas cotas de bienestar, si queremos mejorar centros hospitalarios, si queremos mejorar colegios, si queremos mejorar la asistencia sanitaria, necesitamos una actividad económica generadora sobre el territorio, que deberá llevarse a cabo, lógicamente, con sistemas de protección del medio ambiente, pero que no tengan un efecto limitador sobre esa actividad económica. O las quejas que se presentan respecto al incumplimiento de los Protocolos de Kioto por la falta de medidas de soporte a las llamadas energías alternativas o renovables. O aquellas que me han llamado mucho la atención porque, a mi entender, suponen una contradicción flagrante, como la demanda de movimientos ecologistas, e incluso sociales no ecologistas, de protección del medio rural, cuando, en algunos casos, colectivos semejantes se refieren a los derechos adquiridos en ese mundo rural a través de las ayudas públicas de la PAC. Por una banda se le pide al mundo rural que ejerza una acción proteccionista sobre el medio y por la otra se le critica que dependa tanto de esta acción —de medidas agroambientales, de diferentes medidas protectoras— que dependa tanto de esta acción, por otra parte necesaria, porque el mundo rural gestiona aproximadamente el 80 por ciento del territorio español.

Podríamos extendernos mucho más. Creo que su informe ha sido exhaustivo, como siempre, como nos tiene acostumbrados, y, por tanto, tampoco es necesario incidir más en lo que usted ya ha insistido y en lo que la defensoría pone de manifiesto en este informe.

Le garantizo que nosotros estamos dispuestos a colaborar con la defensoría y con el resto de los grupos políticos para, en la medida de lo posible, y siendo conscientes de lo que representamos en las Cortes Generales, avanzar en la corrección de estos defectos crónicos, cuya detección parece fácil, pero no así su eliminación.

Señor Múgica, adjuntos y personal de la defensoría, bienvenidos a esta su casa.

Muchas gracias por todo.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Batlle: Tiene la palabra el señor Puche, del Grupo Parlamentario Popular.

El señor **PUCHE RODRÍGUEZ-ACOSTA**: Muchas gracias, presidente: Vaya por delante, señor Múgica, mi más cordial bienvenida, que hago extensiva, por supuesto, a los dos adjuntos, al personal de la Casa que hoy, además, tiene a bien acompañarnos a la presentación del informe anual que usted hace, a un acto que yo considero uno de los más importantes que se pueden realizar en el Parlamento, como es la presentación de las quejas de los ciudadanos, la presentación de las posibles soluciones a sus quejas ante los representantes del pueblo en el Congreso y en el Senado. Vaya por delante mi bienvenida —repito— a todos y, además, mi gratitud por la exposición del informe, que se nos ha hecho de forma resumida, lo que agradezco, puesto que su lectura prolija hace que uno se mueva en cauces procelosos que hacen llegar incluso hasta la desesperación de ver la falta de tiempo.

En cualquier caso, señor Múgica, no tengo más remedio que, en la misma línea en la que usted ha comenzado, introducirme en la frialdad de los datos, pero la frialdad de los datos nos acerca, sin duda alguna, a la realidad del Defensor del Pueblo, nos acerca, sin duda alguna, al ejercicio de su función y a cuál ha sido la actividad de la institución a lo largo de todo un año. El incremento que se refleja este año en el número de quejas —incremento importante: más de un sesenta y tantos por ciento, creo recordar que el 68 por ciento— no me va a hacer caer en la demagogia fácil en la que, a lo mejor, antaño hubieran podido caer otros portavoces de decir que se ha deteriorado la Administración o que hay peor servicio público o que se ha deteriorado el sistema económico; ni siquiera en la fácil demagogia de aludir a que ha podido existir, desde el principio de este año, un cambio de Gobierno. Nada más alejado de la realidad. Quiero mantenerme dentro de la sensatez y de la cordura, pero también deseo decirle que el análisis de ese incremento de quejas no debe circunscribirse solamente al hecho de que la institución sea más conocida —que lo es, sin duda alguna—, al hecho de que la institución tenga más prestigio entre los ciudadanos —que lo tiene, sin duda alguna, y lo va a seguir teniendo—. Hay que ampliar ese análisis, porque podemos encontrarnos con que en procesos de descenso en el número de quejas podamos decir que la institución es más conocida o más prestigiada. Por tanto, sería conveniente introducir también la sensatez ya que nos movemos en una dinámica constante y, afortunadamente, permanente, dado el gran conocimiento que se tiene de la institución del Defensor del Pueblo y el prestigio del que goza, y que los aumentos y los descensos se deben a circunstancias especiales, a determinados acontecimientos, como los que, por ejemplo, casi vienen reflejados en la distribución por sectores de las quejas tramitadas donde uno ve que el sector de la inmigración abarca un número impor-

tante, o que entre éste, el de la Administración de Justicia y el de la Educación, abarcan prácticamente —entre los tres— el número total de quejas.

De acuerdo con esa normalidad, señor defensor del Pueblo, el informe sigue una línea que se mantiene constante respecto a los años anteriores, es decir, figuran menos mujeres que hombres, aunque se nota un cierto incremento, lo cual es satisfactorio porque se ve el proceso de normalización de la sociedad española. Desde mi punto de vista, el hecho de que en el proceso de distribución territorial, sistemáticamente, se repitan más las quejas españolas en ciertas comunidades como pueden ser Madrid, Andalucía, Valencia o Cataluña, etcétera, responde más al número de habitantes que al número de defectos que puedan producirse, puesto que son las cuatro comunidades más pobladas —insisto: Madrid, Valencia, Cataluña y Andalucía— las que presentan un mayor número de quejas.

Respecto al resto del informe, en líneas generales, en mi grupo estamos satisfechos por ver que incluso sobre las quejas que se rechazan —en un porcentaje también muy similar al de años anteriores, en torno al sesenta y tantos por ciento— mi grupo no tiene ningún comentario que hacer: no se han producido irregularidades, existen sentencias firmes sobre el caso, no habido violación flagrante de derechos fundamentales. Por tanto, no hay nada que decir desde ese punto de vista.

Y quiero introducirme rápidamente en el informe para suscribir o remachar algo que he escuchado en los dos informes a los que he asistido como portavoz —el año pasado y éste, pero también he hecho la lectura de años anteriores— y que me preocupa profundamente. Me refiero a la Función Pública y el empleo, a la matización que usted ha hecho de las quejas sistemáticas, tradicionales, de las personas que se presentan a unas oposiciones para acceder a la Función Pública. Recojo hoy clara y francamente esa falta de respeto a la igualdad, a la capacidad y al mérito que están consagrados en nuestra Constitución, porque entiendo que los que representamos a los ciudadanos, tanto en el Congreso como en el Senado, aquí tenemos cosas que decir y sin duda alguna lo trasladaremos a los grupos parlamentarios para que puedan salir iniciativas enriquecedoras de cara a establecer algunas normas fundamentales.

En cuanto al incremento de presos que se aprecia este año, en línea con el año anterior, tampoco nos llama demasiado la atención porque ya dijimos el año pasado —y lo certifico éste— que la puesta en marcha de determinadas leyes que endurecían la legislación —pedido ello también por la sociedad española—, como el cumplimiento íntegro de las penas, como los cambios de la libertad provisional en las leyes de enjuiciamiento criminal, como los juicios rápidos, como las actuaciones en materia de violencia de género, etcétera, sin duda alguna incrementarían el número de reclusos, y esto seguirá produciéndose en los años sucesivos. Lo

que pasa es que aquí hay un reto que exigir a la Administración: frente a ese endurecimiento de las leyes pedido por el ciudadano —administradas y en este caso aplicadas por el Gobierno y la Administración—, hay que exigir un mayor aporte de medios materiales y personales. Y, desde luego, como diputados y representantes del pueblo tenemos la obligación de exigirselo a los que nos gobiernan e incluso también de proponer las medidas necesarias para que sean aprobadas por todos los grupos parlamentarios en aras de esa mayor potenciación de los medios humanos y materiales.

Señor presidente, para ser respetuoso con el tiempo que se me da, quiero centrarme en algo que también me viene preocupando tremendamente desde el año pasado y que, señores diputados, lamentablemente, vengo apreciando en la lectura de los informes con bastante frecuencia. El que la dilación y los retrasos en los procedimientos judiciales sea una constante en la presentación de todos los informes es intolerable, y todavía más que se incida en el Tribunal Supremo y en la Sala I y en la Sala III. Digo que es intolerable, señor presidente y señor defensor del pueblo, porque algo tendremos que hacer; no podemos quedarnos simplemente todos los años con la queja sistemática del Defensor del Pueblo —muy bien reflejada, por supuesto— y con la intervención de los que tenemos aquí la oportunidad de hablar.

Sinceramente, yo creo que la Administración de Justicia lo es cuando es cercana al ciudadano y además cuando es rápida, si no la Administración de Justicia no existe. Creo, asimismo, que el reconocimiento de un derecho que tiene el ciudadano refleja también una obligación por parte de los poderes públicos. Y no es ni siquiera una aspiración retórica la que me lleva a este comentario —que podría serlo—, ni es una aspiración retórica del ciudadano, ni una aspiración doctrinal, ni una aspiración teórica de recibir ese derecho a la Justicia, sino que es algo que se consagra en nuestra Constitución: ni más ni menos que el derecho a una justicia rápida sin dilaciones indebidas. Y, señor presidente, voy a detenerme en esta cuestión porque quiero —y creo que puedo— hacer alguna reflexión y alguna aportación, si puede ser.

Señor defensor del pueblo, como eminente jurista que es —así como lo son los integrantes del equipo que le acompaña—, usted es conocedor de que el artículo 24.2 de nuestra Constitución Española habla del derecho de los españoles a tener una justicia sin dilaciones indebidas. Mi pregunta y mi reflexión es qué ocurre cuando llegan a la defensoría las quejas tan continuadas por esta lentitud en la Administración de Justicia, se abre la investigación oportuna —como he leído detalladamente en el informe— y posteriormente se le contesta al ciudadano que presenta la queja. ¿Qué se le dice al ciudadano? Porque estoy convencido de que el ciudadano no es conocedor del artículo 24.2 de la Constitución, si no no acudiría con tanta

frecuencia al Defensor del Pueblo, utilizaría los cauces legales que le da la Constitución. Y digo esto por lo siguiente: si tras la apertura de esa investigación, en la contestación que se le da al que presenta la queja se le informase de que el artículo 24.2 de la Constitución Española le permite tener una justicia sin dilaciones, podríamos estar ayudando, primero, a que se agilizaran los trámites y, segundo, a la posibilidad de reducir las quejas ante el Defensor del Pueblo. No tendríamos ni siquiera que limitarnos a decir al ciudadano: tiene usted la posibilidad de argumentar ante el Tribunal Supremo —por cierto, las actuaciones ante la Sala I las recogería el Tribunal Constitucional encantado, dicho sea de paso (*El señor defensor del pueblo, Múgica Herzog: ¡Claro, claro!.— Risas*), lo digo simplemente como comentario. En definitiva, argumentar al ciudadano: tiene usted la posibilidad del artículo 24.2 para que su procedimiento se agilice, sería una buena medida a tener en cuenta y la pongo encima de la mesa. Y digo más, porque inquieto por este tema me he preocupado de leer a su vez las sentencias del Tribunal Constitucional y creo que sería conveniente que al informar al ciudadano de la posibilidad de plantear el amparo del Tribunal Constitucional se le informara también del procedimiento normal del artículo 44.1.c) de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional para evitar los defectos de forma, porque luego el Tribunal Constitucional dice en sus sentencias que de haberse dirigido al órgano correspondiente donde está la causa —bien sea el Tribunal Supremo, bien sea el tribunal ordinario que está encausando el tema— no se hubiera rechazado por parte del propio Tribunal Constitucional. Es decir, váyase primero por el artículo 44.1.c) de la ley orgánica a denunciar el amparo en la correspondiente sala o en el correspondiente tribunal, y si no se ha reparado el daño y la lesión causados a ese ciudadano por el procedimiento retardado, el Tribunal Constitucional dé sentencia favorable de derecho violado y, en cualquier caso, de agilización de su trámite.

Señor Múgica, le dejo encima de la mesa esta reflexión en el día de hoy. Creo que puede agilizar, primero, que haya mucha información que se descargue de la defensoría y, segundo, que se puedan resolver muchos casos con sentencias condenatorias al Estado en favor del ciudadano, que en definitiva es quien tiene el derecho, porque la obligación reconocida es la del Estado.

Y para terminar le voy a decir algo fundamental. En el informe se lee que cuando se abren las investigaciones y se acude a la Administración de Justicia ésta contesta que sí, que efectivamente es así, pero que no hay medios materiales, que no hay medios personales y se carece de infraestructura. Pues bien, el propio Tribunal Constitucional en una sentencia —no me acuerdo exactamente, pero me parece que es la 232/99— dice que la falta de medios materiales, de recursos humanos y de medios de infraestructura puede eximir al magistrado, pero en ningún caso puede eximir a la Administración,

que tiene la obligación de no provocar dilación en el procedimiento judicial.

Me parecía interesante poner esta reflexión encima de la mesa por la preocupación que vengo observando a lo largo de todos los informes reiterada y sucesivamente, y si la defensoría informa a los ciudadanos —que desconozco si lo hace, por eso se lo pregunto— de la posibilidad del amparo del artículo 24.2 de la Constitución, podremos resolver y agilizar muchos procedimientos que están, insisto, en el mundo del olvido o en casos como el que he visto leyendo el informe: con personas y abogados del Estado a los que les parecen correctos los cinco y los 10 años del contencioso-administrativo.

Dicho esto, señor presidente, incido con el resto de los portavoces en que en la educación, la sanidad o los medios de comunicación coincidimos plenamente con el informe y no tenemos nada más que aportar. Simplemente nos ponemos una vez más a su disposición como grupo parlamentario y cogemos estas ideas para llevarlas a los órganos a los que representamos —como son el Congreso y el Senado— para que sean iniciativas que redunden en beneficio de los ciudadanos. Le hemos puesto esta reflexión encima de la mesa por si hace uso de ella y por si tiene a bien considerarla. Como digo, le agradezco el Informe, la exhaustividad, la imparcialidad y el equilibrio del mismo, dando cordialmente la bienvenida a todo el equipo y felicitándoles a todos en general.

Muchísimas gracias, señor presidente. Quedo atento a las respuestas que me pueda facilitar.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Puche: Por el Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra la señora Salazar.

La señora **SALAZAR BELLO**: Muchísimas gracias, señor presidente: Doy la bienvenida al señor defensor del pueblo y a todo su equipo, pues realmente estamos encantados de volverlos a tener aquí, sobre todo porque la actividad que van realizando durante un año se refleja en un montón de recomendaciones, resoluciones y sugerencias, recordatorios de deberes legales que tenemos como políticos y también como responsables.

Desde el Grupo Parlamentario Socialista, quisiéramos decir que su informe nos crea un debate, una fijación de ideas y de posicionamientos ideológicos, pero también cualifica y califica las funciones de un Gobierno que ha estado en funciones. Considero que este informe ha favorecido el que le pueda señalar las actuaciones por parte del Partido Socialista, del Gobierno socialista y del señor Rodríguez Zapatero, que ha recogido sus recomendaciones, sus alegaciones y sugerencias y ha puesto en movilidad su gran paquete de Gobierno.

Así pues, también podemos entender, por supuesto desde nuestro punto de vista, en los últimos períodos el Partido Popular no atendía estas reclamaciones

y demandas que pedía usted desde el Defensor del Pueblo porque quizás estaban muy alejadas de la sociedad real, de la ciudadanía que están pidiendo que se realizaran no esa minoría que les apoyan constantemente sino esa gran mayoría que fue capaz de hacer cambiar a un gobierno.

Dentro de su informe, nos llama la atención la valoración global del número de quejas; el incremento no nos importa porque estimamos, como el resto de los grupos, que representa un fortalecimiento de la personalidad de la Institución, en la que los ciudadanos confían cada día más. Pero sí nos llama la atención una parte especial, que son las quejas colectivas, pues ha habido un incremento de 10.000 y por ello nos gustaría que usted nos explicara cuál ha sido el fenómeno que ha producido este incremento. Hay una en especial que me gustaría que nos contestara, que es la queja que presentan 581 ciudadanos en relación al retraso por parte de la sección consular de Pekín en la inscripción de menores adoptados. Me gustaría saber cuál es la situación actual en la que se encuentra esta queja.

Es muy llamativo para nosotros, el Grupo Parlamentario Socialista, que todavía existan administraciones hostiles —sean nacionales, autonómicas o locales— y sobre todo que existan algunas asociaciones y colegios de abogados que sean hostiles y entorpezcan su trabajo, a pesar de que saben que tienen la voluntariedad de cumplir con urgencia y preferencia sus demandas. Por ejemplo, sigue habiendo dos colegios de abogados que todavía, al finalizar este informe, estaban sin contestar a sus demandas, como es el Colegio de Abogados de Ávila y el de Lanzarote, y es realmente llamativo que una organización que obliga a la enseñanza de una ley y al cumplimiento de éstas sea la primera que no cumplen con ellas.

Cuando hablaba de la diferencia entre los gobiernos de diferentes ideologías y los cambios efectuados por el Partido Socialista, he tratado de recoger dentro de su informe los ministerios que, desde mi punto de vista, considero que reflejan más la situación real, social de nuestros ciudadanos, y por eso he citado unos ministerios que refleja absolutamente el interés del Gobierno socialista en recoger sus recomendaciones y actuar. Entre ellos, quisiera citar primeramente al Ministerio de Sanidad y Consumo, que es uno de los que recogía año tras año múltiples quejas, al igual que en éste, y trató de actuar y solucionar sus demandas con una premura y eficacia bastante importantes. Y no solamente actúa a nivel de la asistencia sanitaria en sí, sino que actúa en otros puntos, como es el cumplimiento de aquellas demandas que usted nos hacía.

Una de las leyes más importantes que van a entrar en vigor este año es la ley de dependencia. Exactamente el Ministerio de Sanidad junto con el Ministerio de Trabajo fue capaz de elaborar el Libro Blanco de atención a las personas en situación de dependencia, que fue presentado después. Posteriormente, le puedo hablar de un

apartado muy importante que usted ha tocado y que en este momento supone una crisis económica financiera importante de las autonomías, donde la sostenibilidad financiera en el Sistema Nacional de Salud se está poniendo en marcha desde el día 22 de junio con la Comisión Interministerial. También se ha creado tras la Conferencia de Presidentes un grupo de trabajo que analice el gasto sanitario —es la primera vez que se está trabajando en ello—; convenios de incapacidad temporal, que habían quedado rotos por el Partido Popular desde el año 2002 y que nos permite, mejorar la eficacia y la eficiencia de la dotación a las comunidades autónomas entre 88 y 277 millones de euros que van a aumentar las arcas del Estado en las comunidades autónomas.

En cuanto a un apartado que usted ha mencionado que es muy importante, que es el empleo, le puedo decir que el Ministerio de Sanidad en este año ha realizado la consolidación de la Oferta Pública de Empleo para acabar definitivamente con la inestabilidad laboral del sector público sanitario y no sanitario.

Respecto a la política farmacéutica, tengo una noticia muy buena —recogida ayer del Ministerio de Sanidad—, y es que el gasto sanitario farmacéutico crece en marzo solamente el 0,03 por ciento. Ésa es una demanda que usted hacía, porque el precio de los medicamentos era excesivo para los ciudadanos. El Ministerio de Sanidad, por medio de Farmacia y las políticas farmacéuticas, la logrado una disminución del precio de los medicamentos en un 4,2 por ciento —que es el Real Decreto de diciembre que entró en vigor a partir del 1.º de marzo— y los resultados los tenemos ahora.

Otro apartado que usted denuncia varias veces en su informe es la investigación. Se ha creado el anteproyecto de Ley de Reproducción Asistida y el inicio de una ley de investigación de biomedicina. Así pues, se inició el Real Decreto para ampliar el número de ovocitos fecundados por ciclo —que usted demandaba se insistiese sobre ello—, y, además, nace un nuevo real decreto para la utilización de los ovocitos ya fecundados sobrantes para proyectos de investigación, lo que ha permitido en España iniciar la investigación con células madres. Esto quiere decir que a la vez hemos firmado unos convenios con las comunidades autónomas —usted conoce perfectamente cuáles son— para mejorar el conocimiento de enfermedades tan importantes como la diabetes, que afecta a 2.400.000 ciudadanos españoles, y se está trabajando con las células madre en este estudio. Igualmente, en la enfermedad del Alzheimer y otras demencias que afectan a 800.000 ciudadanos, el Ministerio de Sanidad, junto con las comunidades autónomas, están trabajando en la investigación científica con células madre para poder saber cuáles son las causas y cómo se podrían evitar esas enfermedades.

Por último, dentro del Ministerio de Sanidad, quería enumerarle algo muy importante. Por primera vez se ha constituido la Comisión de Sanidad con expertos y se han publicado todos los datos globales

del territorio del Estado español sobre la situación de las listas de espera de patologías quirúrgicas. Por supuesto que han descendido de manera importante, sin embargo, la situación sigue siendo grave. Hay comunidades como, por ejemplo, la mía, donde hay listas de espera quirúrgicas por encima de los dos años, lo que sucede es que son datos globales que han rebajado los datos de las comunidades autónomas. Sin embargo, las listas de espera tanto diagnósticas como terapéuticas se mantienen por encima de los dos años, como usted mismo señalaba. Por eso, desde el Partido Socialista nosotros decíamos que un botón es la muestra de un buen hacer y exactamente esto es un ministerio que demuestra que cuando uno tiene deseo político, voluntad política y conocimiento de la situación real es capaz de hacer. A pesar de que desde el Partido Popular y el Consejo Interterritorial trataron de bombardearnos constantemente, el Ministerio de Sanidad ha sido capaz de sacar todos estos proyectos que están funcionando y, posiblemente, dentro de un año veamos los resultados.

Como contrapartida, le voy a hablar de un tema que a usted le preocupaba muchísimo. En el Informe del año 2003 denunciaba que estaba sumamente preocupado —y lo clasificaba como un anormal funcionamiento y muy preocupante— por el traslado de los pacientes en la Comunidad de Madrid, y anunciaba en el año 2003 que iba a realizar una investigación de oficio. Exactamente usted añade en el informe de este año que realizó un elenco de regulaciones, recomendaciones e ideas para poder solucionar este problema, que este fin de semana ha vuelto a salir en la prensa de la Comunidad de Madrid, donde los alcaldes de una zona muy importante se posicionan otra vez en contra de la situación de la asistencia sanitaria y del transporte sanitario de la Comunidad de Madrid. Exactamente usted afirmaba que había hecho ese elenco de recomendaciones, pero que al revisar el año 2004 volvían a aparecer datos muy constatados de que un ciudadano cuyo médico de atención primaria hubiera decidido su traslado a un centro hospitalario tardaba por encima de las siete horas de espera, a pesar de haber trabajado con la Comunidad de Madrid, a pesar de haber hablado con el consejero de Sanidad de Madrid y a pesar de haber abordado igualmente a la presidenta de la Comunidad de Madrid. En el Grupo Parlamentario Socialista nos gustaría conocer las recomendaciones del defensor del pueblo a la Presidencia de Madrid sobre transporte sanitario urgente.

Enunciaba usted que la justicia tenía una deuda enorme con la sociedad; opinamos como usted: no hay justicia si es lenta. Tengo una queja suya sobre la falta de información y el trato inadecuado que padecían las víctimas de delitos; y ponía como ejemplo, sobre todo, la falta de información a la víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual. En una ley de 1995, que fue modificada después, se señalaba perfectamente cómo se debían tramitar las ayudas que podían recibir estas víctimas. A este respecto, nos da usted un dato abrumador:

590.000 personas fueron víctimas de delitos, desde el homicidio hasta malos tratos, y no recibieron ayuda alguna; sólo 540 personas fueron informadas sobre su derecho a solicitar estas ayudas, y sólo el 0,1 por ciento de ellas fueron capaces de cumplimentar la petición; una cifra muy restringida. Sin embargo, he visto que, tras ponerse usted en contacto con los responsables, se habían restablecido y mejorado los protocolos.

Por mi parte, puedo darle buenas noticias, aunque todavía es pronto para hacer una evaluación completa; usted mismo considera que la justicia ha evolucionado notablemente, aunque hay que esperar para saber cuánto. Se han creado 250 unidades judiciales; se ha revisado la plantilla del Ministerio Fiscal, aumentándola en 135 unidades mediante el Decreto 2004 de especialización del Ministerio Fiscal en materia de género, y en cada fiscalía habrá una sección contra la violencia de género, tanto en los tribunales superiores como en las audiencias; y, aún más importante, habrá 430 juzgados que entenderán en la materia, 16 de ellos de forma exclusiva. Igualmente, hay equipos de trabajo para poner en marcha los juicios rápidos, y se hará una experiencia piloto en cuatro comunidades: Galicia, Andalucía, Valencia y Madrid. Así se podrán agilizar los juicios. La justicia lenta no es justicia, decía usted, y nosotros pensamos lo mismo, como le he dicho. Y el aserto tiene más razón en el caso al que se refería del Tribunal Supremo, en el que un ciudadano lleva más de 10 años esperando la sentencia.

Igualmente importante en 2004 fue la aprobación del reglamento de la Ley Orgánica reguladora de la responsabilidad penal del menor, que ha establecido algo que usted había demandado con urgencia: que se desarrollara la ley. El Gobierno socialista lo ha hecho posible. Se ha establecido el régimen disciplinario de los centros y nuevos mecanismos para la reinserción, pero, a pesar de todo, pensamos como usted que hay que extremar la vigilancia sobre la reinserción y la protección de los derechos de este colectivo de menores. No quiero olvidar lo que nos cuenta que sucedió en el momento del cierre de su informe: su demanda de cierre de un centro de menores de Melilla, que sigue abierto. Es algo muy grave; las instituciones y las administraciones tienen que escucharle y tienen que responder a sus reclamaciones.

Hay un apartado muy especial sobre el que quiero preguntarle.

El señor **PRESIDENTE**: Señora Salazar, ha excedido con mucho el tiempo que le correspondía. Le ruego que vaya resumiendo.

La señora **SALAZAR BELLO**: Una última pregunta; es de género y no quisiera dejar de formularla. Nos gustaría conocer su opinión sobre el proyecto de ley aprobado por el Consejo de Ministros, por el que se modifica el Código Civil en materia de separación y divorcio. Por ella desaparece la obligación de aducir una causa para romper la unión, hay acceso directo al

divorcio sin período de separación, y se regula la custodia con plena garantía de los derechos de los menores. Además y muy importante, se acortan los trámites y se reducen las costas. ¿Cree usted, señor defensor del pueblo, que esta modificación del Código Civil puede mejorar notablemente las tensiones de convivencia que ha mencionado y las dificultades de los tribunales de justicia?

Permítame, señor presidente, hacer una última observación sobre las jornadas institucionales con los defensores del pueblo de las comunidades autónomas, uniéndome a una petición de ellos: la defensa de nuestros mayores; que se les trate dignamente y se contribuya a su cuidado y dignidad personal. Hay ocho puntos, apoyados en el artículo 50 de la Constitución y en declaraciones de Naciones Unidas. Para 2005, el Partido Socialista tiene proyectado aprobar la ley y solucionar todos estos problemas.

Muchas gracias, señor presidente; muchas gracias, señor defensor del pueblo.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Salazar: Tiene la palabra el señor defensor del pueblo, para contestar a todas las peticiones de sus señorías.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO (Múgica Herzog)**: Quiero agradecer a todos las buenas palabras que han dirigido a nuestro equipo, y que se corresponden con la realidad. Somos un equipo que trabaja de forma colegiada, y el hecho de proceder de horizontes culturales y políticos diferentes nos ha permitido trabajar con comodidad e independencia; quiero decir que no ha habido diferencias en la institución del Defensor del Pueblo. Esto es imprescindible, por otra parte, en una organización como la nuestra.

Se ha ido mi compatriota —perdonen la licencia: él es bilbaíno, y yo donostiarra—, el señor Maqueda, que me ha hablado de varias cosas; entre ellas, de la visita a ciudadanos españoles que cumplen penas en cárceles extranjeras. Los cónsules españoles tienen que visitarles por imperativo legal, para ver la situación en que se encuentran, y tienen que aportarles incluso lo que antes se llamaba un viático. Son numerosos los viajes que hace nuestra institución al extranjero, en función de relaciones con nuestras homónimas en el exterior. Este es un asunto que corresponde a la Adjuntía Primera, y doña María Luisa Cava de Llano —adjunta primera— visita siempre que va al extranjero a los españoles que cumplen pena en estos centros, y cuando hay que presentar denuncias las presenta. Como es tan cristiana, va como una visitadora mercedaria.

Don José María Batlle hablaba de los males de la patria. Evidentemente, los males de la patria son crónicos; por eso hay tantas repeticiones en nuestro informe. Por nuestra parte, tratamos de distinguir entre el tópico y lo posible, y se consiguen cosas. Ahora bien, en cuanto al ejemplo de la Ley Orgánica penitenciaria y la

consecución de un preso por celda, eso lo votaron gozosamente por unanimidad en tiempos de la UCD, bajo el Gobierno de don Adolfo Suárez, pero es imposible llevarlo a cabo. Yo lo he experimentado dentro, y fuera como ministro: es imposible. Cuando estaba preso —he sido cocinero antes que fraile— había tres por celda; ahora se hace un esfuerzo notable creando centros penitenciarios, pero es imposible llegar. Por otra parte, va aumentando la delincuencia; este es un país que prospera, que se desarrolla, y a un panal de rica miel acude la gente. Quiero decirle que siempre habrá diferencia entre el número de presos y el cumplimiento de la Ley penitenciaria. Es un problema que sufren todos los gobiernos, sean del signo que sean: lo sufrió el Partido Socialista, lo sufrió el Partido Popular y lo sufrirán todos; yo no tengo muchas esperanzas. Ahora bien, dejando aparte la cronicidad del problema, hay que tener en cuenta ciertas concreciones: si se ha aceptado el 69 por ciento de las recomendaciones y sugerencias del defensor del pueblo sobre temas puntuales y se han corregido las deficiencias, eso es bueno. Perseguir la utopía les corresponde más bien a los partidos políticos; a nosotros, aun sin perder de vista la utopía, nos interesa subrayar los logros.

Mejora de las condiciones penitenciarias; aquí encaja también lo que he dicho. Ayer nos visitó la adjunta al defensor del pueblo de Suecia. Vino con un equipo numeroso para visitar las cárceles españolas, para ver cómo están los centros penitenciarios, y había visitado ya centros penitenciarios de otros países. Pues bien, no es un consuelo, pero nuestros penitenciarios son bastante mejores que los de otros países europeos. Yo señalo los males, desde luego, pero en otras partes están peor; los nuestros son mejores. Recuerdo que en 1988 ó 1989, cuando las cárceles dependían del Ministerio de Justicia —que es donde debían estar, no en el Ministerio del Interior—, vino un hombre del Ministerio del Interior británico —allí las cárceles sí dependen del Ministerio del Interior— y nos dijo que en lugar de cárceles teníamos centros vacacionales. Pues mire usted, centros vacacionales para que lo pasen lo menos mal posible los funcionarios.

Ayer, la defensora del pueblo de Suecia nos dijo que la situación de los centros penitenciarios españoles había experimentado una mejora en comparación con los de otros países, aunque eso no nos sirve de consuelo.

Se ha referido también a las quejas sobre las últimas elecciones generales para que se repitan porque se ha hecho mal. Ocorre lo mismo que con las más de treinta mil quejas que recibimos sobre lo de Iraq. Este no es un problema nuestro, sino político. Nosotros tenemos los problemas públicos. Esos temas dependen del Gobierno y del Parlamento y, por tanto, deben plantearse ahí a través de las correspondientes comisiones de peticiones. Ahí no podemos marcar ningún criterio porque no estamos facultados para ello.

Finalmente, el señor Batlle dice que nos anima a avanzar en la solución. Seguro que con la colaboración de todos ustedes seguiremos avanzando en la solución, aunque yo diría avanzar en las soluciones, no en la solución. Yo tiemblo cuando se habla de la solución, sobre todo cuando considero que los nazis asesinaron a seis millones de judíos por aplicar la solución.

Paso a contestar a don Gabino Puche, que se ha referido al incremento de las quejas. Evidentemente, cada vez hay un mayor número de quejas. A lo mejor el año que viene es menos. Yo he sido defensor del pueblo con dos gobiernos de distinto signo político, y eso no significa que las cosas vayan mal, sino que las cosas progresan porque el país progresa. Lo que pasa es que los ciudadanos sienten que sus derechos son menospreciados —no vulnerados, que para eso están los tribunales— y vienen a la Institución del Defensor del Pueblo para que sean restituidos en su plenitud. Quizá el menosprecio se refiere a una prepotencia de la Administración, que debe ser sancionada o advertir a la jerarquía o superioridad de ese funcionario que hace mal las cosas. Además, los ciudadanos tienen confianza en la Institución.

Hay quejas por el ingreso en la Función Pública porque hay elementos incorrectos en los procesos selectivos a través de las oposiciones. No es un problema que se dé en la Administración Central ni en la Autonómica —se da, pero menos—, sino en la Administración Local, donde es verdaderamente llamativo. Es lo mismo que cuando se habla de los defectos del urbanismo y se meten con las comunidades autónomas o el Gobierno de la nación, cuando realmente deberían meterse con los ayuntamientos, que son los que tienen las competencias.

Volviendo a la Función Pública, debo decir que, igual que en sus tiempos uniformaron a todos los policías municipales y los vistieron de policías británicos, hemos pedido que se haga un estatuto del opositor para que sepan los derechos que tienen y conozcan los deberes de la administración, sobre todo la municipal. Eso puede homogeneizar los derechos del opositor en su intento de acceso a la Función Pública municipal.

La administración penitenciaria, don Gabino, evidentemente tiene que tener más medios personales y materiales. Nosotros sólo podemos insistir en eso, en medios personales y materiales, así como que se hagan más cárceles y se cumpla la Ley Orgánica Penitenciaria en lo que sea más necesario.

En cuanto a jueces y magistrados, tenga en cuenta que nosotros estamos limitados. Hay dos aspectos de la Justicia: su organización administrativa y la potestad de la independencia del juez. Cuando se habla de que la Justicia debe ser independiente no se debe entender que es el colectivo de jueces, sino que cada juez, cada magistrado es independiente. Ahí, afortunadamente, nuestro acceso está restringido en cuanto a la independencia porque si no, no sería independencia. Tiene que ser el Poder Legislativo e incluso el Poder Ejecutivo, aunque no pueden perturbar la independencia. ¿Qué

vamos a hacer nosotros? Lo que sí podemos hacer es reclamar más medios, y lo hacemos continuamente.

En España el problema de los medios materiales y personales es terrible. A veces hay un desfase y no sé lo que pasa con los gobiernos de nuestro país. Me refiero, por ejemplo, al problema diplomático. Qué duda cabe que España es un Estado mucho más fuerte, vigoroso y desarrollado que lo era bajo el franquismo, y el cuerpo diplomático tiene más trabajo que hace 25 ó 30 años, porque ha pasado de ser un servicio protocolario-diplomático a un servicio diplomático. Pues bien, tenemos el mismo número de diplomáticos que hace 30 años, situación que se ha mantenido por todos los gobiernos que han pasado por la democracia. Digo esto como ejemplo a aplicar a medios personales. En mis tiempos de ministro procuré hacerlo mejor; como todos los ministros, pero siempre estamos con estos trámites y barreras presupuestarias.

El artículo 24 de la Constitución Española, al que usted ha aludido, se refiere a la tutela judicial efectiva, pero debe ser efectiva y rápida, porque si no es rápida, si se demora, ya no es ni justicia ni nada, porque ha pasado el plazo y todo se ha arreglado bien por la muerte o bien por el paso del tiempo.

Evidentemente, como dice usted, la conculcación de la tutela judicial efectiva es susceptible de interposición de un recurso de amparo. Aquí viene la madre del cordero, porque hay muchos recursos de amparo en el Tribunal Constitucional, por lo que es como la merluza que se muerde la cola. Por una parte hay recursos de amparo relacionados con el artículo 24 y, por otra, esos recursos son tan numerosos que son agobiantes y taponan el propio funcionamiento del Tribunal. De ahí viene lo que usted ha aludido, es decir, esa diferencia que existe entre el Tribunal Supremo y el Tribunal Constitucional. Como toda vulneración de derechos fundamentales pasa al Tribunal Constitucional si el ciudadano lo quiere, habrá que determinar qué es derecho fundamental, porque para el ciudadano puede ser cualquier cosa, pero el hecho de interponer recurso de amparo taponan absolutamente el Tribunal Constitucional porque no está objetivado en norma dicho recurso de forma debidamente justa y tasada.

Los juicios rápidos son importantes y creo que se ha hecho un gran esfuerzo. Recuerdo que yo inicié esto en 1988 con el procedimiento abreviado en materia penal, y yo estaba encantado cuando se decía que los juicios se iban a terminar rápidamente, pero después metieron una coletilla porque a través del procedimiento abreviado se impuso la pena en el banquillo, de manera que hubo gente a la que no se procesó pero se les imputó, y estuvieron meses y meses imputados, y en una sociedad mediática como la nuestra imputado es casi como procesado. En definitiva, estimo que los juicios rápidos ha sido una promesa de los gobiernos durante los últimos años y creo que es bueno que se haga de forma intelectualmente rigurosa.

Respecto a las quejas colectivas, cómo son, por qué se hacen, voy a referirme a dos casos. Por ejem-

plo, hay una queja colectiva de 7.000 psicólogos. Evidentemente, si sumásemos todas las individuales aumentaría enormemente su número, aunque eso no tiene mucho sentido. Al respecto, un excelente defensor del pueblo, que no voy a decir quién es, manifiesta que las llamadas telefónicas son quejas y las suma como tales. Nosotros no hacemos eso. Por tanto, agrupamos esas 7.000 quejas en una colectiva. Se trata de 7.000 psicólogos que reclaman que, mediante la Ley de ordenación de las prestaciones sanitarias, se considere prestación sanitaria el trabajo del psicólogo. Y el otro caso es el de 2.000 personas que reclaman la modificación de la Ley de supervisión de los seguros privados.

En cuanto a las listas de espera, ya expusimos ante esta comisión un estudio monográfico sobre el asunto. Y alguna comunidad —y no digo cuál para no favorecer a una, en detrimento de las demás—, como consecuencia del mismo, ya ha actuado fijando en seis meses el tiempo máximo en la lista de espera. Por tanto, aquel estudio que realizamos y les presentamos a ustedes ya está empezando a ser seguido.

Respecto al transporte sanitario en Madrid, como consecuencia de las recomendaciones hechas, se sacó a concurso la prestación de este servicio, habiendo descendido de forma significativa el número de quejas al respecto. Además, creo que se va a seguir en todas las comunidades. Existen transportes que no cumplen con todas las obligaciones que dimanán del concurso, pero se terminará por hacer así en todas ellas.

Finalmente, en cuanto a los ciudadanos que exponen sus problemas sobre la inscripción de niños adoptados en China, en primer lugar, en cuanto al crecimiento exponencial en las adopciones, se ha pasado de 20 niños a más de 2.000, lo que hace que el personal sea escaso para tramitar las inscripciones, aunque también ha aumentado su número. Pero existe una dificultad, ya que es exigencia de las autoridades chinas que estos niños salgan para España con visado, ante lo que el Ministerio de Asuntos Exteriores ha comunicado que este requisito ineludible indudablemente ralentiza el proceso.

Creo que he contestado poco más o menos a todo lo manifestado.

Como en las antiguas comedias, sean benévolos con los actores. Les agradecemos a todos enormemente, de verdad, de corazón, la colaboración que mutuamente llevamos a cabo y haremos que los elogios, y no las críticas, sean para nosotros un incentivo para trabajar más y mejor.

Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señor Múgica. (*El señor Puche Rodríguez-Acosta pide la palabra.*)

Tiene la palabra el señor Puche.

El señor **PUCHE RODRÍGUEZ-ACOSTA**: Gracias: Señor presidente, no puedo pasar por alto la intervención de la portavoz del Grupo Socialista, desde mi punto de vista lamentable, demagógica e irresponsable, que pone de manifiesto un nuevo talante en esta comisión, que me preocupa que sea el talante del Partido Socialista, porque me preocuparía menos que fuese el talante de la señora portavoz, ya que ha abierto una espita muy peligrosa en esta comisión.

Creo que ha equivocado el foro y ha equivocado el discurso, puesto que se trataba de hacer un análisis del Informe del Defensor del Pueblo. Creo que en absoluto procedía una crítica velada al Gobierno del Partido Popular; cuando además es una intervención poco rigurosa y poco leída, puesto que el Defensor del Pueblo a lo largo de todos los años muestra su satisfacción en un 65 por ciento de las recomendaciones atendidas —no lo digo yo, lo dice el defensor del pueblo—.

Por tanto, no se puede hacer esa intervención demagógica y falsa, que puede motivar al engaño y que insisto que ha abierto una espita muy peligrosa, y es que a partir de este momento la presentación del Informe del Defensor del Pueblo ante esta comisión no será el foro adecuado, como hasta ahora, donde veníamos a entendernos, a dialogar con la institución y entre todos los grupos políticos para intentar solucionar problemas. A partir de este momento se va a convertir en un arma arrojada contra el Gobierno de turno.

Por tanto —insisto—, lo lamento muchísimo y me voy triste de esta comisión, porque se ha roto un consenso existente desde el año 1982. Creo que el *revisio-nismo* que la portavoz del grupo socialista ha hecho de la labor del Grupo Popular también se producirá desde aquella época de los gobiernos del Partido Socialista y, por tanto, a partir de ahora nos tiraremos a la cara el informe del Defensor del Pueblo, en función del gobierno de turno, precisamente habiéndole abierto otro camino en mi primera intervención al decirle que yo no iba a caer en esa posibilidad de hacer demagogia.

Por tanto, señor presidente, lamento muchísimo esa intervención, lamento muchísimo que se haya abierto esa espita y que a partir de este momento el

informe de años sucesivos vaya a servir para una lucha política en esta comisión, para lo que no es, evidentemente, el foro adecuado.

Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señoría: Quiero intervenir para rogar a todos los miembros de la comisión que volvamos a la normalidad de lo que ha sido hasta ahora esta comisión, y se lo pido formalmente a todos.

Creo que es una comisión para la reflexión, para un cierto examen de conciencia sobre lo que es la Administración y lo que es la vida y la actividad parlamentaria y la vida democrática. Es una comisión donde algunas de las cosas que no funcionan cabe la posibilidad de que puedan ser vistas de forma transparente.

Por tanto, les pido a todos que hagan un esfuerzo para mantener esta comisión en los términos que nos han dado buenos resultados, que sea un foro de debate y también un observatorio de lo que es la realidad de los derechos en el Estado español. Les hago la petición formal, sin entrar en valoraciones de comentarios, de que mantengamos en sus justos términos lo que es el motivo y la finalidad de esta comisión. Imagino que el defensor del pueblo estará completamente de acuerdo con mi petición. (*El señor defensor del pueblo, Múgica Herzog: ¡A las órdenes del presidente!*) Apelo a la seriedad y al rigor que han demostrado ya en muchas ocasiones para que esto vuelva a sus cauces. Una actuación no marca una tendencia, sino que sólo es puntual. De ahí que les pido a todos que vuelvan a los cauces normales y que ésta sea la Comisión del Defensor del Pueblo que todos los ciudadanos y todos los políticos de este Parlamento y de estas Cortes merecemos.

Si no hay otra petición de palabra, que agradezco que no la haya, doy por levantada esta sesión.

Eran las trece horas y cincuenta y cinco minutos.

**Congreso de los Diputados. Sesión plenaria
de 19 de mayo de 2005.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2004.
(D.S. Congreso, VIII Leg., Núm. 92)**

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE EL AÑO 2004.

El señor PRESIDENTE: Se reanuda la sesión.

Punto III del orden del día: Informe del Defensor del Pueblo correspondiente a la gestión realizada durante el año 2004.

En primer lugar, se procederá a la exposición de un resumen del informe por el Defensor del Pueblo, don Enrique Múgica, tras cuya ausencia comenzarán las deliberaciones.

Tiene la palabra don Enrique Múgica.

El señor **DEFENSOR DEL PUEBLO** (Múgica Herzog): Señor presidente, señorías, como cada año, de acuerdo con lo prevenido en nuestra ley orgánica, comparezco en este Pleno para dar cuenta del informe elaborado en la institución del Defensor del Pueblo. El informe contiene los datos y la información pertinentes acerca de las actividades de gestión y de relación llevadas a cabo por los servicios correspondientes durante el ejercicio del año 2004. En su día se hizo entrega formal del documento íntegro del informe a los presidentes de ambas Cámaras y se publicó en el Boletín de las Cortes Generales el día 15 del pasado abril; el día 20 del mismo mes se presentó ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, ocasión en la cual los distintos portavoces de los grupos políticos lo debatieron, recibiendo la información adicional solicitada. Además del susodicho informe sobre la gestión realizada se hizo entrega a las Cámaras del documento que detalla la oportuna liquidación presupuestaria anual, completando así todo el proceso formal previo necesario para la celebración de las distintas comparecencias de la

presentación. De esta manera serán, pues, la gestión presupuestaria y la gestión de actividades de supervisión, de acuerdo con las funciones atribuidas por la Constitución, las que determinen el objeto principal de mi intervención.

De acuerdo con este mínimo esquema comienzo señalando determinados aspectos relativos a la gestión presupuestaria que me parecen ciertamente significativos. El índice, superior al 99 por ciento de ejecución presupuestaria, señala muy claramente el cumplimiento de los planes previstos y no necesita, me parece, de comentarios adicionales. Asimismo se ha dado continuidad al proceso de consolidación de la solvencia financiera en la institución, manteniendo la cuenta de patrimonio estabilizada en torno al 14 por ciento del presupuesto inicial, a pesar de las necesidades generadas por el equipamiento y acomodación en el nuevo edificio de la calle de Zurbano y de los gastos extraordinarios derivados de la actualización informática y del perfeccionamiento de los sistemas de seguridad. Estos aspectos de orden presupuestario y patrimonial tienen una gran importancia como factores que potencian la autonomía y la independencia institucionales, criterios estos que por otra parte representan el rasgo más sobresaliente que nos caracteriza. No siempre resulta fácil actuar de acuerdo con los principios de autonomía e independencia, pero una adecuada gestión patrimonial y presupuestaria puede contribuir indudablemente a una mejor observancia de los mismos. En ese sentido, la *auctoritas* que caracteriza la figura constitucional del Defensor debe cimentarse también, entre otros componentes, sobre una adecuada administración de sus recursos materiales. En un plano mucho más práctico, incluso la gestión ordinaria se ve directamente afectada por el buen funcionamiento de los medios técnicos disponibles. Así sucede, por ejemplo, con el nuevo programa de control de la gestión de expedientes y con la normalización del cauce de internet como vía de comunicación con los ciudadanos, reflejada en el incremento del número de quejas recibidas por este medio. Dentro del campo propio de la actividad descrita en el informe debo mencionar, antes de entrar en la parte principal de nuestra labor, la trascendencia de las relaciones institucionales, sobre todo en lo que se refiere a las relaciones internacionales por una parte y a las relaciones con los distintos comisionados autonómicos por otra. La presencia internacional de la institución se ha reforzado considerablemente durante el ejercicio 2004. Entre las numerosas actividades que se relacionan en el apartado correspondiente del informe, cabe destacar al aumento de la participación en eventos sustancialmente dirigidos al fomento y apoyo de nuestro modelo constitucional de Defensor, con características muy peculiares y con funciones de control y de supervisión de gran alcance. Especial referencia debe hacerse en el ámbito iberoamericano a la particular e intensa colaboración dentro de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen, cuyo noveno congreso tuvo lugar en la capital

de Ecuador, en el marco del cual se aprobó la llamada Declaración de Quito que se ha reproducido íntegramente en el texto del informe.

Por lo que se refiere a la colaboración con los comisionados autonómicos, conviene destacar asimismo el aumento de las actividades de intercambio, información y cooperación. Las XIX Jornadas de Cooperación de Defensores del Pueblo, de Santiago de Compostela, máxima expresión de esta colaboración, culminaron en el ejercicio 2004 con una serie de conclusiones concernientes a la atención a las personas mayores que configuran un grupo singularmente visible de ciudadanos que ha centrado la preocupación especial del Defensor del Pueblo durante el ejercicio cuyo informe se presenta. Precisamente en esas jornadas de coordinación se elaboraron una serie de conclusiones con objeto de activar el contenido del artículo 50 de la Constitución que se ocupa de la tercera edad, un núcleo de población especialmente vulnerable en cuanto se refiere a la aplicación de los derechos constitucionales. Partiendo de las recomendaciones de Naciones Unidas, las conclusiones de Santiago hacían hincapié entre otras finalidades en el perfeccionamiento de las prestaciones sociosanitarias, la ayuda a domicilio, las medidas preventivas y la sensibilización social dirigidas a superar las necesidades más urgentes de este sector de la población.

La estructura material del informe tiene una configuración semejante a la de los ejercicios anteriores con la finalidad explícita de facilitar la comparación interanual y la orientación de quienes consulten sus contenidos. Los apartados que componen su núcleo central incluyen los datos estadísticos de la gestión realizada, la relación de las administraciones que no han colaborado debidamente con el Defensor y la supervisión de la actividad de las distintas administraciones públicas como consecuencia de las quejas tramitadas, con unos índices detallados en diversos niveles que permiten la localización inmediata de las cuestiones que se desea consultar. En lo relativo al apartado sobre datos estadísticos, el ejercicio 2004 ha destacado por el elevado número de quejas registradas, con un total de 28.990, de las que 14.264 tenían carácter individual, 14.614 eran quejas pertenecientes a colectivos diversos y otras 112 fueron iniciadas de oficio. El incremento de casi un 67 por ciento respecto al número registrado en el ejercicio precedente es indicativo sobre todo del mantenimiento de la confianza de los ciudadanos en la institución como garantía de los derechos que la Constitución les atribuye. Al hablar del número de quejas se prescinde de otras actuaciones que sobrecargan los puestos de trabajo y precisan de un tiempo de atención nada desdeñable. El Defensor del Pueblo considera como unidad básica de gestión la queja que da lugar a un expediente único. No se consideran equiparables otras actuaciones como las consultas telefónicas, las visitas personalizadas o las reuniones colaterales, aunque a veces revistan una duración o una complejidad considerables. En cuanto a la eficacia de la supervisión de las Administraciones públicas, como

consecuencia de las quejas tramitadas se elaboraron 413 resoluciones durante el ejercicio 2004, en concreto 124 recomendaciones, 183 sugerencias y 106 recordatorios de deberes legales. De todas estas resoluciones, según los últimos datos recibidos en esta misma semana, diferentes de los que aparecen en el informe, que son los del 31 de diciembre, han sido admitidas 175 recomendaciones y sugerencias, se han rechazado 85 y otras 47 aún se encuentran pendientes de comunicación. Así pues, las respuestas recibidas de las administraciones muestran que de las recomendaciones y sugerencias del Defensor se aceptaron en torno al 60 por ciento de los casos, lo que evidencia un grado razonable de eficacia en nuestro trabajo. Debo decir también que hubo administraciones incumplidoras que han retrasado o incumplido su obligación de responder a los requerimientos del Defensor. Las más reuentes a hacerlo fueron la Secretaría de Estado de Infraestructuras del Ministerio de Fomento, que sin embargo parece decidida a modificar su actitud, y en orden alfabético los ayuntamientos de Alcalá de Xivert (Castellón), Calella (Barcelona), Gozón (Asturias), Las Rozas (Madrid), Llanes (Asturias), Marbella (Málaga), Meco (Madrid), Sangonera la Verde (Murcia), Segovia y Tresviso (Cantabria). Además en el informe se incluyen otras administraciones, corporaciones y asociaciones poco diligentes a la hora de responder a nuestros requerimientos, cuya relación oral evito a SS.SS. para no recargar en exceso esta comparecencia.

Siguiendo la estructura mencionada, trataré de exponer en apretado resumen las principales actuaciones de supervisión de las administraciones públicas incluidas en el informe, siguiendo el orden derivado de nuestra organización funcional para la recepción, examen y tramitación de las quejas. En materia de empleo público, las quejas recibidas aluden en buena medida a los mismos problemas expuestos en anteriores ejercicios. Las distintas administraciones agrupan a un numeroso colectivo de servidores públicos que tienen a su cargo la fundamental tarea de poner en práctica la acción del Ejecutivo, realizando las tareas del Estado y prestando los servicios que los ciudadanos reclaman. Se trata de un colectivo heterogéneo, sometido a una pluralidad de regímenes jurídicos diversos que son aplicados a su vez por numerosas autoridades de los distintos niveles y sectores en los que se organiza la Administración. Los problemas afectan de manera diferente a unos y otros, y con frecuencia tienen mucho que ver con esa diversidad jurídica y organizativa a que me refiero. La selección del personal al servicio de las distintas administraciones públicas requiere la aplicación de criterios objetivos que garanticen la publicidad y transparencia de los procesos, la igualdad de oportunidades de los candidatos y la cobertura de las vacantes de acuerdo con los principios de mérito y capacidad; sin embargo no son infrecuentes los supuestos en los que queda en entredicho la imparcialidad de algunos procesos que parecen favorecer la selección de determinadas personas. Estos problemas

son más perceptibles en el ámbito de la Administración local, particularmente en la selección de personal sometido al régimen laboral. El que existan más de 8.000 municipios que gestionan de manera autónoma la selección de su personal y el hecho de que en el caso del personal laboral se utilice frecuentemente el sistema de concurso y no el de oposición o el de concurso-oposición tiene mucho que ver con las deficiencias apuntadas por los ciudadanos. Sería conveniente que los aspirantes al empleo público dispusieran, aparte de condiciones materiales idóneas para la realización de las pruebas, de información suficiente sobre los procesos en que participan; que les fueran entregadas copias de sus ejercicios, de las plantillas con las respuestas consideradas correctas por el tribunal y por supuesto que tuvieran oportunidad de conocer con anterioridad los criterios de corrección que vayan a utilizarse. Esas alternativas y el establecimiento de vías ágiles y efectivas para resolver sus reclamaciones serían soluciones a considerar recomendadas por la institución del Defensor del Pueblo. Estas y otras disposiciones podrían ser objeto de una norma reguladora de los derechos de los aspirantes a desempeñar un puesto de trabajo en el empleo público, algo parecido a un código de buenas prácticas o estatuto del opositor.

Las diferencias de régimen jurídico entre los diversos empleados públicos, no siempre bien justificadas, provocan a veces otras diferencias que claramente carecen de cualquier justificación. Ocurre, por ejemplo, que personal de una misma Administración y con similares funciones y características, pero con regímenes jurídicos distintos, percibe retribuciones diferentes o tiene derechos sociales distintos. Así, por mencionar un caso concreto, los funcionarios de la Administración civil que solicitan una excedencia para atender al cuidado de un hijo tienen derecho durante un año a la reserva del puesto de trabajo que desempeñan y, transcurrido este periodo, a un puesto en la misma localidad de igual nivel y retribución; pero si el funcionario, o más habitualmente la funcionaria, pertenece a las Fuerzas Armadas la reserva de destino solo alcanza a los seis primeros meses, y en el caso de la Guardia Civil simplemente perdería el destino por carecer de derecho de reserva. Es evidente que estas diferencias no tienen justificación y por eso nuestros contactos con Defensa y Guardia Civil han tenido un resultado positivo que lograría al menos en este punto la equiparación con los demás colectivos funcionariales.

Hay muchos otros aspectos de la vida profesional de los empleados públicos sobre los que podría llamar su atención en razón de las quejas recibidas y de las actuaciones practicadas, pero por la repercusión adquirida en los medios informativos haré referencia tan solo a un asunto sobre el que quiero expresarles mi preocupación. Se trata del incremento de quejas que últimamente viene produciéndose en relación con lo que ha dado en llamarse acoso laboral o *mobbing*. El carácter permanente de la mayoría de las relaciones jurídicas que mantienen las administraciones públicas con sus trabajadores, así

como la transformación de las tareas a realizar y la dificultad de algunos servidores públicos para adaptarse a los cambios, o las diferencias personales, están con frecuencia en el origen de este problema, y esto es inaceptable. La Administración, cualquier administración, debe tener mecanismos suficientes para formar y adaptar a su personal a las nuevas necesidades o cuando menos disponer de puestos convenientes para superar los desajustes que se produzcan en la dinámica del servicio público. Creo que este problema, hasta ahora más frecuente en el sector privado, donde la competitividad personal y laboral es mayor, también se da en un grado incipiente en nuestras administraciones públicas, pero va en aumento, y por eso creo que sería conveniente abordar la elaboración de un protocolo de prevención del acoso laboral para impedir su avance y lograr su erradicación.

El área funcional de Defensa e Interior tiene a su cargo en la institución el tratamiento de los asuntos que en el índice del informe se agrupan bajo los epígrafes de Ciudadanía y seguridad pública, Administración militar y Administración penitenciaria. En el primero de ellos, en el de Ciudadanía y seguridad pública, el informe se hace eco de la repulsa unánime de toda la sociedad española ante el brutal atentado terrorista del 11 de marzo de 2004, por el cual los ciudadanos nos han manifestado su indignación. Desde la oficina del Defensor del Pueblo iniciamos actuaciones ante la Delegación del Gobierno de Madrid y la presidencia de Renfe para conocer las medidas adoptadas con objeto de garantizar en lo posible la seguridad de los usuarios de los medios de transporte atacados y de los restantes susceptibles de serlo en otro momento. Los datos e informaciones recibidas, a las que por evidentes razones de prudencia no debe darse publicidad, resultan a mi juicio adecuados, lo que por otra parte no es extraño dada la prolongada experiencia en el padecimiento de la lacra terrorista en nuestro país. Por esa larga experiencia y por la sensibilización que de ella se deriva, el ordenamiento jurídico español, sobre todo a partir de la Ley de solidaridad con las víctimas del terrorismo, es uno de los más completos en lo que se refiere a la atención de quienes padecen las consecuencias de atentados, pero aún existen algunas lagunas que desde la perspectiva del Defensor del Pueblo podrían superarse. Pondré un par de ejemplos concretos. En 1994 en Marrakech (Marruecos) se produjo un atentado islamista del que fueron víctimas al menos dos ciudadanos españoles. Ni por parte de Marruecos, que aún continúa la tramitación de un largo expediente, ni por parte de España, que no tiene legalmente previsto este supuesto, han recibido atención, prestación o ayuda alguna las víctimas y familiares españoles en este atentado. Otro ejemplo. En 1979 se produjo el incendio del hotel Corona de Aragón en Zaragoza. Fue un suceso oscuro cuyo origen terrorista no ha sido plenamente confirmado. Pese a ello, la generosa legislación española en la materia ha posibilitado que las víctimas de este suceso sean beneficiarias de las prestaciones eco-

nómicas propias de las víctimas del terrorismo; sin embargo, cuando alguna víctima de este suceso, o sus familiares, pretende un resarcimiento moral, puramente honorífico y sin coste alguno para las arcas del Estado, una condecoración a las víctimas pongamos por caso, se encuentra con el más rotundo rechazo. Creo sinceramente que, tras los esfuerzos hechos hasta ahora y en consonancia con la generosidad y solidaridad acreditadas por la sociedad española, deben atenderse de algún modo estas peticiones.

La supervisión de la Administración penitenciaria ha sido de siempre una actividad especialmente cuidada por el Defensor del Pueblo, no solo atendiendo a las quejas que al respecto recibe, sino también girando frecuentes visitas a los establecimientos penitenciarios para conocer de primera mano la realidad de cada uno de ellos. La población penitenciaria en España no cesa de crecer. Según las cifras oficiales del Ministerio del Interior durante el año 2004 se produjo un incremento superior al 6 por ciento de internos, sin que se hayan puesto en funcionamiento nuevos centros penitenciarios. De todo ello se deduce claramente que, lejos de resolverse el grave problema de masificación que padecen muchos de los centros penitenciarios y que sigue siendo utópico, hoy por hoy plantear el objetivo de la Ley General Penitenciaria de que haya solo un preso por celda es pura utopía. Iniciadas de oficio actuaciones sobre este asunto ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, esta indicó que había adoptado las siguientes medidas en relación con el grave problema de la masificación: acortar los tiempos de construcción o rehabilitación de centros penitenciarios; incrementar el uso de medios de control a distancia, instando a otras instituciones a trabajar en esta misma línea; ampliar el plan de construcción de centros de inserción social, optimizando el uso de dichos centros con internos en régimen abierto; redefinir el uso de espacios penitenciarios para el cumplimiento de condenas e instar la cesión de inmuebles y terrenos para su rehabilitación y uso para estos fines. Los fallecimientos de internos en prisión han dado lugar a lo largo de 2004 a la tramitación de cuatro quejas y a la iniciación de trece expedientes de oficio. En los fallecimientos en prisión subyace una casuística muy variada, siendo de destacar los fallecimientos como consecuencia del deterioro de la salud asociado al problema de la droga, por lo que es preciso continuar potenciando los programas de desintoxicación para los que en la actualidad existen peticiones en espera. También es importante la prevención del suicidio en prisión. Existe un protocolo de prevención de suicidio, y recurrir a él debe ser obligado cuando se aprecie cualquier indicio. No debiera ocurrir lo que sucedió en un supuesto investigado el pasado año, en el que un interno falleció en un centro penitenciario de Alicante sin que se le hubiera aplicado dicho protocolo, a pesar de que el interno había protagonizado previamente tres tentativas de suicidio: una en la prisión de Soto del Real, otra en el hospital Gregorio Marañón y otra en la prisión de Aranjuez. Estos y otros

muchos problemas tienen relación con la mencionada masificación que padecen muchos centros penitenciarios y con las deficiencias estructurales de bastantes de ellos. Se han visitado 15 centros penitenciarios en el año 2004 y de cada visita se ha levantado acta formulando las apreciaciones convenientes, origen de algunas de las actuaciones de oficio de la institución. A su vez estas visitas permiten tener un contacto directo, tanto con los equipos gestores y los funcionarios de las prisiones como con los internos, para conocer así directamente los aspectos, problemas y carencias que de otro modo sería imposible detectar. Como resultado de esta labor se recomendó el impulso y desarrollo del plan de renovación de infraestructuras que incluye la creación de nuevos centros penitenciarios en Albocásser (Castellón), Madrid, Puerto de Santa María (Cádiz) y Canarias.

En relación con la Administración militar deseo acudir muy brevemente a lo relacionado con los problemas de los militares profesionales, cuya vinculación con las Fuerzas Armadas hubo de finalizar definitivamente el 31 de diciembre de 2003. Son varias las líneas de actuación en las que se ha venido trabajando, de entre las varias que esta institución ha tratado de impulsar. Se ha iniciado un programa extraordinario de reincorporación laboral sobre el que según los datos disponibles un 83 por ciento del colectivo afectado había manifestado activamente su interés por las medidas tomadas, y de esos interesados un 49 por ciento había sido recolocado. Por otra parte, se han convocado diversos procesos selectivos de carácter extraordinario para la contratación de personal laboral, en los que se valora muy especialmente los servicios previos prestados a las Fuerzas Armadas y en los que se reserva un mínimo del 80 por ciento de puestos al personal militar profesional temporal. Por último, sigue vigente el convenio suscrito por el Ministerio de Defensa con el Instituto de Crédito oficial que permite la concesión de créditos preferenciales para emprendedores con un tope máximo de 60.000 euros por solicitante, en los que el ministerio asume el riesgo del 40 por ciento de los créditos fallidos.

Cambiando de asunto, en lo que se refiere a la Administración de Justicia debo insistir en los problemas planteados por las dilaciones, retrasos y acumulación de asuntos en buen número de órganos jurisdiccionales que padecen muchos ciudadanos cuyos asuntos se estancan largo tiempo sin resolver, porque sigue siendo cierto, aunque se haya convertido en tópico al repetirlo, que una justicia lenta no es auténtica justicia. En muchas ocasiones esa lentitud agrava la ya indeseable situación de quienes tienen que acudir a los tribunales, pero es que además en estos casos se va minando la confianza de los ciudadanos en el sistema judicial, que es uno de los pilares de la convivencia. Las salas Primera y Tercera del Tribunal Supremo sufren los retrasos más prolongados, y la Sala Segunda, que también los padece, actúa en muchos supuestos como segunda instancia penal a través de la casación. Hay razones que se explican, aunque no se justifiquen, en la propia exposición de

motivos de la Ley de demarcación y planta judicial del año 1988, que decía: Los fenómenos de judicialización del Estado (dice el texto), la mayor conciencia ciudadana de los derechos y de sus garantías de contenido real, la desaparición de vínculos sociales y políticos restrictivos de la libertad individual y del derecho de defensa de las personas, el control democrático de los defectos de funcionamiento de todas las instituciones públicas, la mayor conflictividad social y la culminación del Estado de derecho mediante el reconocimiento del valor normativo de la Constitución son las causas del incremento de la litigiosidad y que siguen a día de hoy plenamente vigentes. Eso lo decíamos en 1988. No solo el Tribunal Supremo padece estos problemas, también los Tribunales de Justicia de las comunidades autónomas sufren acumulaciones de asuntos y retrasos, particularmente las salas de lo contencioso-administrativo. En general, la litigiosidad de los ciudadanos con la Administración ha aumentado incesantemente en los últimos años y ese fenómeno no siempre se ha tenido en cuenta a la hora de legislar y planificar el futuro de la justicia. A todo lo anterior se suma la secular precariedad de personal y medios materiales que padece la Administración de Justicia. Los esfuerzos hechos hasta ahora, innegables, no han permitido superar una situación de penuria crónica. Los presupuestos son limitados y los frentes que atender son muchos, eso es verdad, pero permítanme decir por haber sido cocinero antes que fraile, con todos los perdones por la expresión, que los lamentos de un ministro o de un consejero de Justicia a la hora de pedir más recursos para lo suyo, entre comillas, merecen ser atendidos, y lo merecen porque un sistema democrático avanzado y eficaz como el nuestro necesita de un mecanismo judicial que responda a esas características.

El área de justicia de la institución trata también otras materias, de entre las cuales hay dos que no quiero dejar de mencionar: una, lo referente al Registro Civil, veterana y fundamental institución, que urge actualizar. En pocos años España ha sufrido múltiples y bruscos cambios sociales, entre los que destaca haber pasado de ser país de emigración a ser un país receptor de millones de inmigrantes. Nacimientos, matrimonios y problemas de nacionalidad entre otros generan tareas que el Registro Civil tiene que afrontar con diligencia y eficacia, lo cual no siempre es posible con la organización, los procedimientos y los medios de trabajo actuales. El otro asunto al que me refería, doloroso como pocos, es el relativo a la violencia doméstica. El Defensor del Pueblo no ha cesado de alertar sobre la gravedad de este problema, dedicando a su estudio y prevención muchos esfuerzos entre los que sobresalen la realización de trabajos monográficos y la formulación de múltiples recomendaciones y sugerencias a las diversas autoridades competentes. Es frustrante comprobar cómo, a pesar de todo, año tras año siguen produciéndose tragedias que no se han podido evitar. Aunque no todas las causas de la violencia familiar dependan de la acción de las administraciones públicas, es preciso que estas traten de poner algunos

remedios con urgencia. En el texto del informe se resaltan varios casos en los que la intervención reiterada de autoridades judiciales, policiales, sanitarias, locales y sociales no ha logrado impedir terribles sucesos que, vistos a posteriori, era probable que se produjeran. Aunque la actuación individual de cada una de esas autoridades pudiera haberse considerado adecuada en el ámbito propio de sus competencias, el conjunto de todas ellas no alcanzó a lograr el objetivo mínimo deseable de evitar la tragedia. Cada vez que se produce un hecho de este tipo, en la institución se abre una investigación de oficio, sin interferir, por supuesto, las actuaciones judiciales, para tratar de saber lo que ocurrió y lo que debería cambiar. Me limitaré aquí a desear que las propuestas formuladas tengan el éxito que con ellas se pretendía. Gran importancia se atribuye desde la institución al reciente esfuerzo legislativo para resolver estos problemas y evitar la violencia. En ese sentido revisten particular interés las repetidas recomendaciones del Defensor del Pueblo para que se extiendan a todo el territorio español los juzgados de familia, creando un orden jurisdiccional propio. Si estos juzgados, además, entendieran de asuntos civiles y penales, lo que actualmente no ocurre, ello permitiría, con la resolución rápida de los casos pendientes, una prevención muy eficaz de conflictos familiares. Los retrasos en la resolución de asuntos que entrañan crisis de convivencia no hacen más que empeorar la situación familiar, dando lugar a un caldo de cultivo apropiado en el que se originan casos lamentables de violencia.

Pasando ahora al área de economía, debo advertir que la amplitud de la materia me obliga a ofrecer solo una pequeña muestra de las actividades desarrolladas en este ámbito durante el año 2004. Por lo que afecta a los tributos, el criterio básico de actuación estuvo presidido por la cooperación con las autoridades competentes en la resolución de las deficiencias apreciadas en la regulación, aplicación y gestión de los impuestos, tasas y contribuciones especiales tanto estatales como autonómicas y locales. Puesto que resulta imposible responder en la legislación a la infinita casuística del sector, se formularon sugerencias, recomendaciones o interpretaciones tendentes a flexibilizar la normativa para asimilar supuestos no previstos o para excluir otros susceptibles de producir resultados injustos. Así, por ejemplo, en el ejercicio 2004 se propuso, aunque sin el éxito esperado, que los gastos afrontados por los padres en los procesos de adopción internacional fueran en alguna medida deducibles en el impuesto sobre la renta de las personas físicas; que se contemplara a las parejas de hecho como unidad familiar, permitiéndoles la opción de tributar conjuntamente; que la ayuda para apoyo domiciliario que perciben de Muface los enfermos de Alzheimer no se considerase como renta y, por esta razón, que no tributara como tal; y, en fin, que se incrementasen anualmente, de modo automático y equivalente a la inflación, los mínimos exentos de carácter personal y familiar para que la renta gravada

coincidiera efectivamente con la renta disponible. En materia de tributos locales, la figura impositiva que suscitó más quejas es el impuesto sobre bienes inmuebles, el IBI, y no solo por el fuerte incremento que ese tributo ha sufrido en muchos municipios. En este asunto, desde otra perspectiva, quiero destacar la necesidad de que se desarrolle reglamentariamente la previsión del artículo 73 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, que habilita a los ayuntamientos para imponer un recargo de hasta el 50 por ciento de la cuota líquida del IBI a los inmuebles de carácter residencial que se encuentren desocupados con carácter permanente. Comprendo que no es sencillo precisar el concepto de vivienda desocupada a estos efectos, pero tener un parque inmobiliario de casi tres millones de viviendas vacías en la situación de mercado en la que hoy se encuentra ese sector es completamente inadmisibles. De los demás ámbitos económicos en los que se han producido quejas —los seguros, las entidades financieras, el consumo o los transportes—, aludiré casi telegráficamente a dos asuntos tan solo. El primero de ellos no precisa muchas explicaciones: no nos parece razonable la fórmula de redondeo al alza que utilizan los operadores de telefonía, y así se ha puesto de relieve ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. La otra cuestión es la relativa al vertiginoso incremento de las quejas en relación con los servicios avanzados de telecomunicaciones, y muy especialmente las relacionadas con la prestación y facturación del servicio de internet, sobre todo en las operaciones de acceso y desconexión.

El área de ordenación territorial agrupa esencialmente las actuaciones de la institución en materia de medio ambiente, urbanismo y vivienda. En cuanto al medio ambiente, debe destacarse la deficiente coordinación entre órganos y administraciones, la ausencia de medidas materiales que procuren la efectiva restitución del ambiente dañado y, por último, las carencias en la instrumentación de las denuncias formuladas por los agentes de la Administración, lo que provoca en numerosas ocasiones la inutilidad de la acción correctora. El acceso de los ciudadanos a la información ambiental es, por decirlo con expresión acomodaticia, manifiestamente mejorable. En ocasiones no se proporciona la información que los ciudadanos debieran conocer, como sucede, por ejemplo, con la contaminación atmosférica, que supera los umbrales de aviso y alerta debido a la concentración de ozono troposférico. En otras se les deniega el acceso mediante interpretaciones extensivas o erróneas de causas legales derivadas de la propiedad intelectual o la protección de datos personales. Creo, señorías, que en este campo y en muchos otros hay que fomentar, y en ello estamos empeñados, la todavía muy precaria cultura de la transparencia en la actuación de nuestras administraciones públicas. Debe mencionarse también en este apartado la necesidad de que se decida cuanto antes la trasposición de la directiva europea sobre la evaluación del impacto ambiental, cuyo plazo de incorporación al ordenamiento jurídico interno finalizó en julio del año

pasado. Ese retraso, aparte del incumplimiento que supone en relación con nuestras obligaciones comunitarias, nos priva de un valiosísimo instrumento de protección preventiva como es la denominada evaluación ambiental estratégica.

Cualquiera que viaje por nuestras costas percibe de inmediato los muchos y graves problemas que en ellas se plantean. Y en esos problemas tiene mucho que ver la descoordinación administrativa a la que antes me refería, motivada en muchos casos por una equivocada, a menudo interesadamente equivocada, interpretación de las atribuciones competenciales de cada Administración en la materia. Cabe decir que nada de lo que acaece en la costa es ajeno a los tres niveles administrativos principales —el estatal, el autonómico y el local—, porque la costa es un espacio en el que los tres tienen competencias, pero este mismo hecho posibilita que, según para qué y bajo qué circunstancias, cada uno de esos niveles exija o desestime la propia competencia. Fruto de todo ello es que la costa se encuentra agobiada por la proliferación de construcciones ilegales, muchas de ellas sancionadas con carácter firme y con orden de restitución, pero ahí siguen todas ellas sin que los títulos de demolición se ejecuten y sin que ni siquiera se inscriban en la mayoría de los casos en el Registro de la Propiedad. También hay dificultades con los accesos al mar, con la limpieza de las playas, con los ruidos y molestias de las instalaciones de temporada, los llamados chiringuitos, y con los vertidos y la depuración de aguas residuales. Según a quién se pregunte, el asunto de que se trate es competencia local, estatal o de la comunidad autónoma, pero los problemas siguen sin resolverse.

En el ámbito del urbanismo hay que decir que la gestión urbanística sigue caracterizándose por ser demasiado lenta, debido fundamentalmente a la falta de implicación de la Administración local. También sigue siendo claramente insuficiente la información pública de los procesos o programas urbanísticos, y ciertos modelos urbanísticos, particularmente algunas figuras como la del agente urbanizador previsto en la legislación valenciana, siguen generando un considerable número de quejas. Sobre estos y otros problemas que afectan al urbanismo tienen SS.SS. explicaciones detalladas en el informe.

La vivienda es, según el barómetro del CIS de octubre de 2004, la principal preocupación de los españoles tras el paro y el terrorismo. Desde este punto de vista, satisface comprobar las modificaciones introducidas en el Plan de Vivienda 2002-2005, algunas de las cuales venían siendo reclamadas por esta institución desde hace bastante tiempo. Por lo demás, siguen siendo numerosas las quejas de los compradores de vivienda libre que tropiezan con graves dificultades para que se les reparen los defectos de construcción de las viviendas entregadas, motivo por el cual es preciso hacer exigible legalmente la contratación de seguros que cubran estas eventualidades y, más en general, los incumplimientos de los requisitos de edificación exigidos por la ley.

Del amplio abanico de problemas que afectan a la sanidad y a la política social es preciso mencionar algunas carencias que vienen de lejos. Decir que el sistema público sanitario español es universal se compadece mal con el hecho de que todavía queden unos cuantos ciudadanos desprotegidos. Puede parecer que una cobertura superior al 99 por ciento es satisfactoria, pero seguro que con tal afirmación no están de acuerdo los aproximadamente 390.000 ciudadanos que, por distintos motivos, carecen de esa cobertura. Así que, para empezar, debería universalizarse de verdad la sanidad pública. Otra carencia sanitaria importante es la que se refiere a la salud mental. Resultan generalmente inexistentes las estructuras de rehabilitación con programas de actuación claramente definidos. Es urgente impulsar la coordinación efectiva de las diferentes redes y servicios de atención para aprovechar mejor unos recursos ya de por sí escasos, y con carácter inmediato debe procederse a establecer planes de ayuda a las familias de los enfermos mentales, sobre las que hasta ahora recae gran parte de la carga asistencial. Es preciso insistir otra vez en las dificultades que afectan a los enfermos crónicos o en fase muy avanzada de su enfermedad que no pueden ser atendidos, con las condiciones que su estado requiere, en el propio domicilio y sin posibilidad de ingreso en un centro residencial. Según una encuesta del Centro de Investigaciones Sociológicas, más del 94 por ciento de la población considera que los servicios sociales deberían cubrir las necesidades de atención a las personas mayores, y casi el 80 por ciento opina que la ayuda a las personas que no pueden valerse por sí mismas debe ser una medida prioritaria del Gobierno a favor de las familias. Se espera mucho en este sentido de la previsión gubernamental sobre la elaboración de una ley que regule la ayuda a las personas dependientes. De modo paralelo, habrá que prestar atención constante a la grave insuficiencia de plazas en residencias públicas para la tercera edad. Una población tan envejecida como la española requiere un incremento de los recursos públicos destinados a la cobertura de sus necesidades, muy singularmente las de carácter residencial, tan descuidadas hasta el presente y soportadas también, casi en exclusiva, por las familias. Precisamente las familias, sobre las que viene recayendo ese conjunto de labores asistenciales que nuestro sistema público no contempla, son el núcleo central de otra serie de quejas acerca del número de miembros que dan derecho a la consideración de familia numerosa. En el año 2003 se aprobó una nueva ley de protección a las familias numerosas en sustitución de la vieja ley de 1971. Esta institución acogió con agrado la innovación normativa que venía siendo reclamada desde hace tiempo. Sin embargo, debemos lamentar que prácticamente dos años después de su aprobación la mencionada ley aún carece del desarrollo reglamentario preciso para que se hagan efectivas muchas de las prestaciones previstas en ella.

El informe incluye muchas carencias en el campo de la salud, pero me limitaré a citar otros dos viejos asuntos

sobre los que se han producido avances y mejoras parciales pero que siguen sin resolverse en términos generales. Por un lado, hay que mejorar la información clínica que se proporciona a pacientes y familiares y facilitar el acceso a la historia clínica a los propios pacientes, así como a los herederos, ascendientes o descendientes de personas fallecidas, tratando de evitar no obstante la pérdida o extravío de estas historias, dada la negativa incidencia que ello tiene en el tratamiento y en el seguimiento clínico. Por otro lado, tengo que seguir mencionando el tradicional problema de los tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias, es decir, las famosas listas de espera, que en el ejercicio 2004 seguían superando en ocasiones el año en determinadas intervenciones quirúrgicas y, con diferencias notables entre unos centros y otros, siguen siendo abultadas en consultas externas y en técnicas y pruebas diagnósticas.

Como línea orientativa en materia de política social, puede destacarse en el ejercicio 2004 la especial atención prestada a las necesidades de las personas mayores. Más allá de las prestaciones concretas antes mencionadas, desde la institución del Defensor del Pueblo se ha procurado, una vez más, otorgar la mayor eficacia posible al sentido último del artículo 50 de nuestra Constitución; un sentido que consiste ni más ni menos que en promover el bienestar de los ciudadanos en la llamada tercera edad. Se trata de un núcleo cada vez más amplio de nuestra sociedad que debe ser personalmente atendido no simplemente desde una perspectiva especializada, sino teniendo en cuenta además que se trata de un conjunto de personas que se ven afectadas por todos los problemas de los que se ocupa el Defensor, desde las cuestiones tributarias o de renta a las que tienen que ver con las comunicaciones, la cultura, la sanidad, la justicia y el urbanismo. Esta perspectiva amplísima queda reflejada, por ejemplo, en la preocupación por los problemas de abandono y soledad, de la que constituye buena muestra el llamamiento a las autoridades competentes para paliar esas situaciones en los casos de personas mayores que viven solas en las grandes aglomeraciones urbanas; por las dificultades que se presentan en las épocas vacaciones a las familias en las que convive un anciano con problemas de movilidad, o por la importancia que revisten los distintos supuestos que pueden contemplarse a la hora de regular los casos de dependencia.

En materia de inmigración y extranjería, como SS.SS. bien saben, hay mucho trabajo por hacer. La institución viene prestando una atención cuidadosa a estos asuntos y con una plantilla de personal limitada trata de ejercer una presencia constante en este ámbito y de cooperar con su trabajo y experiencia en la solución de los problemas que afectan a las personas inmigrantes. El año 2004 ha sido un periodo de transición claramente marcado en su inicio por la modificación de la Ley de Extranjería, producida a finales de noviembre de 2003, y en su final por la publicación del nuevo reglamento de la ley, aparecido en diciembre de 2004. Quiero destacar la valoración positiva que merece el hecho de que la aprobación del regla-

mento haya sido fruto de una previa negociación y de un amplio consenso, porque creo que ciertas políticas de gran trascendencia social deben gozar de la aceptación y la estabilidad que solo pueden proporcionar el acuerdo y la puesta en común de sugerencias y recomendaciones. También el Defensor del Pueblo fue consultado en el proceso de elaboración de esa norma reglamentaria. Se apuntaron algunas propuestas nacidas, como digo, de la experiencia, para que fueran tomadas en consideración. Unas cuantas fueron aceptadas y ya están dando sus frutos; otras han quedado a la espera de una ulterior reforma de la legislación en la materia, impuesta por nuestras obligaciones comunitarias, y otras, en fin, fueron rechazadas. Debo decir, sin embargo, que aunque algunas de las propuestas no hayan sido aceptadas, la receptividad de las autoridades competentes en materia de inmigración hacia las propuestas del Defensor del Pueblo es de lo más esperanzador. Así lo demuestra, por ejemplo, el reciente cambio de criterio de esas autoridades al asumir la propuesta de que pueda acreditarse la residencia previa en nuestro país en el proceso de normalización que acaba de cerrarse utilizando medios de prueba distintos al empadronamiento. En esa línea de colaboración debo decir también que se ha atendido el criterio de esta institución y se ha dejado sin efecto la Instrucción de 2003 de la Fiscalía General del Estado sobre retorno de menores extranjeros, que automatizaba la exclusión de estos, contra la que había expresado su absoluta reserva el Defensor del Pueblo. De igual manera, nos parece satisfactorio que se autorice a trabajar a los demandantes de asilo cuando han transcurrido más de seis meses de la admisión a trámite de su solicitud y esta no ha sido resuelta, así como que se ponga inmediatamente en libertad a los extranjeros ingresados en centros de internamiento cuando desaparece la causa que motivó el ingreso, sin necesidad de esperar a la confirmación de la autoridad judicial. Otro motivo de satisfacción es que el nuevo reglamento consolide el concepto de arraigo laboral como vía de acceso a la autorización de trabajo y residencia desde situaciones de irregularidad. Existen, asimismo, buenas expectativas de que en la futura reforma de la ley, imprescindible para trasponer al ordenamiento interno la directiva comunitaria en la materia, se introduzcan las modificaciones precisas para equiparar la pareja de hecho al cónyuge a efectos de reagrupación familiar.

Interesa poner de manifiesto que siguen planteados diversos problemas a los que inevitablemente hay que hacer frente. Así, hay que buscar alguna solución a los extranjeros en situación irregular sobre los que ha recaído una orden de expulsión que no puede ejecutarse, ya sea porque se ignora la nacionalidad del interesado o porque su país de origen se niega a su readmisión. Ciertamente, en este último supuesto, la vía idónea, sobre la que ya se está trabajando, es la de firmar acuerdos con los distintos países para que readmitan en todos los casos a sus nacionales expulsados de España. Pero mientras esto ocurre no podemos cerrar los ojos a una situación

evidente para los habitantes de muchas ciudades y poblaciones españolas. También es necesario poner remedio a los retrasos que sufre la tramitación de visados de reagrupación familiar, bien sea por demora en la emisión de los informes gubernativos o por descoordinación entre los organismos implicados en su tramitación. En este sentido, la institución ha iniciado a lo largo del año 2004 un atento seguimiento de las oficinas de extranjeros con mayor número de expedientes, en concreto las de Madrid, Alicante, Almería, Barcelona, Cantabria, Huelva, Málaga, Valencia y Vizcaya. Con carácter general, puede afirmarse que en el año 2004 se realizó un trabajo considerable para regularizar ese funcionamiento, aunque la situación de retraso no pueda considerarse todavía superada, por lo que debe incrementarse el esfuerzo mediante la adecuación de las plantillas a las nuevas necesidades, la incorporación y generalización de los medios telemáticos y la mejora de los sistemas de gestión e información a los particulares.

Por último, y aun dejando sin citar muchos asuntos relativos a la inmigración, la extranjería y los problemas del servicio exterior español en su tarea de atención a nacionales y extranjeros, no quiero finalizar este apartado sin hacer mención al dolorosísimo asunto de los inmigrantes que arriesgan y frecuentemente pierden la vida tratando de llegar a nuestras costas en frágiles embarcaciones. Soy consciente de las muchas dificultades y la variedad de asuntos a los que nuestra Administración debe enfrentarse y sé también que por el carácter ilegal de estas expediciones se trata de evitar su localización a la llegada, aumentando así el riesgo. Pero es preciso acabar con esta sangría humana. Nuestras costas y nuestro suelo no pueden convertirse en el cementerio de los cuerpos y de las esperanzas de tantas personas. Llamo pues desde aquí a todas las autoridades y agentes públicos a que no regateen esfuerzos suplementarios y a que mediante la utilización de todos los recursos posibles traten de impedir esta continua tragedia, especialmente mediante la represión de la compleja trama criminal que suponen las mafias que se aprovechan del tráfico irregular de personas.

Finalizo ya el repaso a las áreas funcionales en las que se organiza la institución con la dedicada a las materias relacionadas con la educación y la cultura. La línea conductora de los asuntos tratados en el informe de este año está relacionada con los problemas derivados de una deficiente planificación y una incorrecta previsión de las necesidades que van apareciendo en el sistema educativo como consecuencia de diversos factores. La progresiva incorporación de la mujer al trabajo, la presencia creciente de población inmigrante en nuestro país, las operaciones urbanísticas que crean nuevos núcleos de población o provocan traslados de esta de un lugar a otro son circunstancias, entre otras, que exigen la previsión de medios y recursos educativos necesarios para atender las repercusiones que sin duda se hacen ya notar en las aulas. Cuando la previsión y la planificación no son las idóneas

comienzan a surgir problemas en la prestación del servicio educativo manifestados en la carencia de plazas escolares en determinadas zonas, en la escolarización de alumnos en centros que no cumplen los requisitos mínimos o padecen deficiencias constructivas notorias o incluso en aularios prefabricados instalados con vocación transitoria y que acaban siendo una solución permanente. También los problemas de previsión y planificación dan lugar a una irregular distribución del alumnado con necesidades educativas especiales y particularmente, como viene denunciando desde hace tiempo esta institución, del alumnado procedente de familias de origen inmigrante que se escolariza mayoritariamente en determinados centros, generalmente de titularidad pública, provocando así desequilibrios en la composición de la población escolar y disfunciones educativas.

Un asunto que preocupa desde hace años al Defensor del Pueblo es el relacionado con la violencia escolar. Por eso mismo, se elaboró hace años un estudio monográfico sobre esta materia que trataba del maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria. Por aquel entonces sucedió lo que también está ocurriendo en estos momentos. Las noticias aparecidas en los medios aconsejaron la elaboración del citado estudio, que en líneas generales concluía que la situación en nuestros centros no podía calificarse de alarmante comparándola con los países de nuestro entorno. La manifestación de nuevos casos de violencia de diverso tipo en los centros escolares —y cito por todos el sucedido en un centro de Fuenterrabía, que desembocó en el suicidio de un adolescente— nos hace reparar de nuevo en este problema. Quizá sea ya el momento adecuado para actualizar aquel trabajo y analizar otra vez la situación escolar desde esta perspectiva de la violencia. Entretanto, siguen estando vigentes las recomendaciones derivadas de nuestro estudio, entre las que destacan las dirigidas a las administraciones competentes para estimular su activa participación en la detección, planificación de medios, formación del profesorado e intervención inmediata y eficaz cuando se tengan las primeras noticias de episodios similares.

Por lo que hace al ámbito universitario, sigue habiendo problemas con el acceso a los estudios preferidos por cada alumno, con el reconocimiento y la puesta a disposición de los interesados de las becas y ayudas al estudio y, como también viene siendo habitual, con la homologación de títulos obtenidos en el extranjero acreditativos de estudios universitarios. Todos estos problemas se detallan en este y en anteriores informes y no creo que sea necesario insistir más en ellos.

Teniendo presente que con un sistema educativo deficiente perdemos todos y que con una educación adecuada todos ganamos, voy a finalizar esta presentación atendiendo otra vez al asunto con el que cerré la comparecencia para presentar el informe del ejercicio precedente. En esa ocasión, como recordarán SS.SS., expresé mi grave preocupación por los perjuicios que determinados programas y contenidos televisivos podían pro-

vocar en la sociedad, especialmente en nuestros niños y jóvenes. Me refiero a la llamada televisión basura. Me satisface pensar que aquella llamada de atención generó una espontánea identificación por parte de distintos sectores sociales y la adopción de una serie de iniciativas mediante las que se está intentando afrontar el problema. Desde el Gobierno se promovió una ronda de contactos con representantes de las cadenas nacionales de televisión, que llevaron a la firma de un acuerdo para el fomento de la autorregulación sobre contenidos televisivos e infancia. El acuerdo establece un sistema de control y seguimiento en relación con la programación de horarios en los que es presumible una mayor presencia de público infantil, con la finalidad de respetar los límites establecidos por la normativa vigente. **(La señora vicepresidenta, Chacón i Piqueras, ocupa la Presidencia.)**

Comprendo que la programación y la publicidad en televisión no son aspectos que puedan alterarse de un día para otro y también es cierto que existen compromisos de importante repercusión económica, como sucede con los contratos de publicidad o la producción de programas, que no pueden dejarse de lado. Entiendo, por tanto, que el plazo transcurrido desde que se alcanzó este acuerdo impide efectuar una valoración global. En mi apreciación personal, las cadenas de titularidad pública están mostrando un mayor celo en el cumplimiento del acuerdo que las empresas privadas, pero quiero pensar que ello se debe a alguna de las razones económicas y contractuales antes mencionadas. En cualquier caso, las autoridades públicas competentes, desde la propia Comisión mixta de seguimiento creada por el acuerdo citado, y en tanto no se proceda a la constitución del consejo de lo audiovisual, recomendado por un grupo de expertos que recientemente han informado sobre el asunto, deben asumir plenamente su responsabilidad y exigir, como mínimo, el cumplimiento riguroso de los límites a las libertades de expresión y de comunicación que impone la obligada protección de la juventud y la infancia.

Mientras tanto, pueden tener la seguridad, señorías, de que este y todos los demás asuntos objeto del informe presentado, así como los que puedan ser objeto del análisis y de la actuación de esta institución del Defensor del Pueblo, serán tratados con el rigor y la dedicación que han merecido unos niveles de confianza de los ciudadanos como los que nos avalan. Muchas gracias, señorías. **(Aplausos.)**

La señora **VICEPRESIDENTA** (Chacón i Piqueras): Muchas gracias, señor Defensor del Pueblo, por su informe.

Tras la exposición, comenzarán, como saben, las deliberaciones de los grupos parlamentarios, que tienen una duración de un máximo de 15 minutos. Comenzaremos, señorías, por la exposición del Grupo Mixto. En primer lugar, la del señor Labordeta. Espe-

ramos un segundo a que el señor Defensor del Pueblo suba a la tribuna y después continuaremos. **(Pausa.)**

Señor Labordeta, adelante. Vamos a empezar.

El señor **LABORDETA SUBÍAS**: Gracias, señora presidenta.

Señorías, señor Defensor del Pueblo, gracias, en primer lugar, por su comparecencia en esta sesión plenaria. Querríamos destacar el dato del número de quejas del año 2004, que ha aumentado un 67 por ciento, cifra que rompe la tendencia más o menos estable de años anteriores, aunque en 2003, recordamos, fue compensada por las quejas sobre la guerra: 36.000 ciudadanos protestaron ante esta institución contra la guerra de Irak.

La mejora de los medios materiales y humanos que ha tenido la institución del Defensor del Pueblo, no cabe duda, supone reforzar las posibilidades de atención al público y mejorar en la capacidad de dar cumplimiento al mandato que tiene encomendado; una muestra de esta puesta al día es el aumento de quejas recibidas directamente por internet. Si las quejas ciudadanas suelen un termómetro social para conocer por dónde discurren las inquietudes de la ciudadanía, es evidente que, a la luz de los datos recibidos, son la educación, la economía y los temas relacionados con el funcionamiento de la justicia los que ocupan buena parte de las demandas. Estos datos son una llamada de atención a los poderes públicos para centrar sus mejoras en estos ámbitos básicos del maltrecho Estado del bienestar, nunca alcanzado y que soportó ocho años de desmantelamiento lento pero inexorable. **(El señor presidente ocupa la Presidencia.)**

Hay dos aspectos que habitualmente destacamos todos los años en este tipo de comparecencias, al menos desde Chunta Aragonesista. En primer lugar, la falta de respuesta de las administraciones públicas a las recomendaciones y sugerencias emitidas por el Defensor del Pueblo, 56 pendientes de respuesta concretamente, según se nos indica en el informe de 2004. En segundo lugar, las cuestiones que aun teniendo respuesta son desfavorables. En este caso hasta 82 iniciativas del Defensor del Pueblo no se han puesto en marcha por distintos motivos, pero no será por falta de rigor o por la incoherencia de las recomendaciones propuestas. Nos gustaría, como defensores de lo público, que la Administración fuera todavía más consciente de la necesidad de mejorar los servicios que presta al ciudadano. Por eso, no podemos conformarnos con lo conseguido y hay que instar a todos los responsables locales, autonómicos y estatales a reducir a la mínima expresión ese 33 por ciento de sugerencias y recomendaciones no admitidas en el año 2004.

Lamentamos que nuevamente la Secretaría de Estado del Ministerio de Fomento figure en los primeros puestos de esta peculiar lista de administraciones que han incumplido o se han retrasado notoriamente en responder a los requisitos del Defensor del Pueblo. El informe de 2004

reconoce la mejora en esta nueva etapa de esta secretaría, pero sigue estando desgraciadamente en la lista del debe. Igualmente y a nuestro juicio, también tendría que disminuir el número de incluidos en otra clasificación, la de los ministerios que sí contestan, pero ya al tercer requerimiento del Defensor del Pueblo. Por orden alfabético son: Ministerio de Administraciones Públicas, Ministerio de Economía y Hacienda, Ministerio de Educación y Ciencia, Ministerio de Justicia y Ministerio de Medio Ambiente. Señores ministros, señoras ministras, tendríamos que ser más diligentes en este tipo de cuestiones y responder a estos requerimientos en un menor plazo de tiempo y sin que nos sacasen los colores por haber recibido varios avisos.

Entrando en materia concreta, existen diversas cuestiones puntuales que también nos gustaría valorar positivamente, como el trabajo que realiza esta institución en temas siempre complejos y olvidados, por ejemplo, la situación en la que se encuentran los centros penitenciarios. Otro año, otros 15 centros penitenciarios han recibido la visita y el informe correspondiente del Defensor del Pueblo. Tenemos en la institución que usted ahora representa y en estos informes anuales un punto de referencia en cuanto al respeto de los derechos y valores humanos. Valoramos este esfuerzo en este difícil tema y los colectivos que trabajan en solidaridad con los presos así se lo reconocen.

No quisiera pasar por alto, en cuanto a temas de Defensa, Interior y Justicia, el epígrafe dedicado expresamente en el informe de 2004 al informe del Yakolev-42 en Turquía por las repercusiones sociales y humanas que tuvo. Tampoco quisiera pasar por alto una cuestión relevante para el Estado, pero especialmente para los aragoneses. Quiero recordar que en sendas comparencias de años anteriores ya le habíamos sugerido que estudiase todo lo relacionado con la cuestión del transvase del Ebro. En este informe de 2004 hemos tenido una primera pero amplia referencia a esta cuestión, y no me resisto a leer un párrafo para que quede grabado a modo de alegre epitafio del trasvase en el «Diario de Sesiones». Se dice textualmente en el informe: «En opinión del Defensor del Pueblo los documentos técnicos adjuntos del Plan Hidrológico Nacional, en concreto los análisis ambientales, no estudiaban las distintas opciones estratégicas existentes para solucionar los problemas de escasez hídrica en ciertas cuencas, ni se justificaba, según esas opiniones la transferencia a otras cuencas». Tras la aprobación del Real Decreto-ley, en el mismo informe de 2004, motivo de su comparencia, se indica: Se reconocen las deficiencias de evaluación ambiental en que incurrió la aprobación del Plan Hidrológico Nacional respecto a su incidencia sobre los lugares designados a formar parte de la Red Natura 2000. Creo que sobran más palabras y más valoraciones.

Aprovechando que el Ebro pasa por el Congreso, tampoco quisiera dejar de lado una cuestión clave para los que apostamos por la nueva cultura del agua, la situación de los ríos de los cauces públicos. Particularmente, me parece muy grave que el informe

vuelva a destacar por cuarto año consecutivo —que yo recuerde— la dificultad de las confederaciones para controlar estas situaciones que afectan a la calidad del agua y al entorno, a la vida de los ríos. Se advierte, y cito textualmente, de los problemas y denuncias recibidas por la calidad de las aguas públicas y las denuncias por vertidos irregulares, directos o indirectos, que se realizan en los cauces públicos de los ríos, bien porque no cuentan con la preceptiva autorización del organismo de cuenca, bien porque superan los límites cualitativos o cuantitativos fijados en la misma o incumplen sus condiciones. El informe indica que las confederaciones no acostumbran a verificar materialmente ni a ejecutar forzosamente el cumplimiento de las órdenes de paralización de un vertido ni las medidas cautelares que hayan sido dictadas en orden a impedir la continuación de la actividad infractora, tales como el sellado, las instalaciones, aparatos, equipos y/o el cese o suspensión de actividades. Además, las investigaciones realizadas reflejan que en demasiadas ocasiones las confederaciones hidrográficas olvidan muchas de las competencias de inspección y control que en materia de vertidos irregulares les atribuye el texto refundido de la Ley de Aguas, las cuales debe ejercer diligentemente.

El Defensor del Pueblo indica que hay escasez de guardas fluviales, imprescindibles para que se detecten las infracciones, que la ejecución forzosa de las sanciones suele requerir períodos de tiempo prolongado, al igual que el cobro de las multas coercitivas o de las indemnizaciones por daños y perjuicios a los dominios público e hidráulico. Todo ello hace que no se logre evitar el reiterado incumplimiento de las condiciones del vertido ni, por tanto, la continuación de las infracciones contrastadas. En este sentido, pedimos a la ministra que tome nota de esta situación reiterada en sendos informes del Defensor del Pueblo y que no alargue más el proceso de reforma, modernización y mejora de las confederaciones hidrográficas de todo el Estado en general.

Cambiando de tema, otra de las cuestiones que trata con profusión, y nos congratulamos por ello ya que no figuran en la prioridad de las agendas de los políticos, es la situación de los menores, las visitas a los centros de internamiento, a los centros de atención a los refugiados; los sin voz tienen su atención en este tipo de informes que, creo, todos deberíamos leer y releer a la hora de impulsar iniciativas parlamentarias, unos, y acciones de Gobierno, otros. Por no olvidar los temas de violencia doméstica, en cuanto a los que precisamente acabamos de aprobar una ley integral contra esa brutal forma de terrorismo, habrá que admitirlo como sugerencia y realizar una primera valoración para el próximo año de cómo está funcionando su aplicación.

En este repaso de la multitud de cuestiones incluidas en este informe, tampoco quisiera dejar pasar por alto el problema de la vivienda que también merece un epígrafe especial. Hace falta modificar, y esto se lo digo a los responsables de Vivienda y Fomento, la Ley del Suelo

vigente para paliar los desvaríos neoliberales de estos últimos ocho años de gobierno popular. Necesitamos instrumentos para evitar la especulación con las viviendas vacías, dato en el que se insiste sobre todo en las grandes ciudades del Estado, instrumentos que permitan poner en el mercado viviendas para fomentar el alquiler o la venta de las mismas tirando hacia abajo del precio final. Concluyendo, lamento que también se dé cuenta de que diversos servicios públicos de distintas administraciones no han asumido las recomendaciones del Defensor; esperamos que el cambio político también sirva para variar esta actitud y se asuman las propuestas contenidas en este informe.

Finalmente, y aunque no sea objeto específicamente de esta comparecencia, quisiera felicitarle por el excelente documento sobre el ruido y sus consecuencias medioambientales, así como por el más reciente elaborado sobre el daño cerebral sobrevenido y su tratamiento sanitario.

Muchas gracias, señor Múgica, por estos años al frente de la institución. Hemos compartido planteamientos, discrepado en otros, pero siempre desde el respeto mutuo. Esperamos que, si es usted mismo su sucesor, pueda tener la unanimidad en su nombramiento que es conveniente para una institución tan importante como la del Defensor del Pueblo.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Grupo Mixto. Señor Rodríguez.

El señor **RODRÍGUEZ SÁNCHEZ**: Gracias, señor presidente.

La intervención que voy a hacer en nombre del Bloque Nacionalista Galego había pensado desarrollarla desde el propio escaño porque va a ser muy breve. La realizo desde la tribuna en la medida en que están presentes el señor Defensor del Pueblo y representantes de esa institución y, por tanto, considero que un deber de cortesía elemental es hacerlo desde aquí.

Una vez más, desde nuestro punto de vista, el informe del Defensor del Pueblo sirve para situar, como si fuesen elementos sintomáticos de la realidad de marginación y de discriminación, tres aspectos fundamentales en la vida política y social del Estado español. En primer lugar, el de la Administración de Justicia. Seguimos con una Administración de Justicia con falta de medios notable, pero también con deficiencias de funcionamiento democrático, incluso en el trato que habría que dar a los ciudadanos. El informe es curioso cuando baja, después, a aspectos más concretos y, sobre todo, es de agradecer el seguimiento que se hace de los centros de internamiento de menores. Debemos decir, y desde luego animar, al señor Defensor del Pueblo y a la institución que preside a que su trabajo siga consistiendo básica y fundamentalmente —ahí es donde está el aspecto cualitativo diferenciado— en las visitas in situ, en la investigación directa de muchos espacios de nuestra

vida pública, de nuestros servicios públicos. En este aspecto, esta vigilancia, este estar sobre el problema hace más que cincuenta mil informes por escrito o cincuenta mil quejas puramente burocráticas.

Exactamente igual pasa con la Administración penitenciaria, normalmente la gran olvidada de la preocupación de todo tipo de agentes sociales y también de los grupos parlamentarios; demuestra que los servicios penitenciarios en el Estado español siguen siendo unos servicios penitenciarios caracterizados por el hacinamiento, por la enfermedad. Es difícil no sacar la conclusión de que solamente están en las cárceles aquellos que no tienen un poder adquisitivo elevado. No es normal en la Administración penitenciaria del Estado español, que permanezcan en las cárceles personas de alto nivel adquisitivo, aunque hayan cometido delitos; están en las cárceles fundamentalmente los sectores más marginados, aunque sean, desde luego, delincuentes y merezcan lógicamente la aplicación de la ley. Señorías, la situación de nuestro sistema penitenciario dista mucho de ayudar a la redención y, por tanto, a la integración en la vida social.

Hay un tercer aspecto que nos afecta a todos, y cada vez más, incluso a personas que podemos tener cierto nivel adquisitivo, pero que estamos a favor de que haya unos servicios públicos de calidad, que es la cuestión de la sanidad. Está claro que el informe reconoce que hay un progresivo deterioro del Sistema Nacional de Salud y quiere, sobre todo, remarcar que hay una especial incidencia en los grupos vulnerables —los ancianos, las personas con discapacidad, los enfermos crónicos o con dolencias raras y poco frecuentes—, demora en la asistencia y escasa cultura acerca del reconocimiento de errores sanitarios, carga familiar en los casos de enfermedad mental o dependencias, insuficiente participación de asociaciones de pacientes y notable grado de burocratización. Realmente aquí ya empezamos a aparecer todos o la mayoría de la sociedad en cuanto al estado del servicio.

Por fin, hay un elemento, muy característico de los últimos años, los problemas que está creando la inmigración y toda la cuestión de la extranjería en el Estado español. Vuelvo a repetir que es de agradecer la visita, el seguimiento y el control de los centros de estancia temporal de inmigrantes y el seguimiento pormenorizado del estado de todos los que están en situación ilegal dentro del Estado español y, a pesar de esa situación, merecen el mínimo trato humanitario. Es curioso que cuando el informe se refiere a la educación, constate, evidencie y reconozca que existen serios problemas de irregulares distribuciones del alumnado en atención a su procedencia y, en concreto, las deficiencias educativas que padece, vinculándose este aspecto en gran parte a los inmigrantes.

Quiero acabar, señorías, con una especial referencia que espero que el señor Defensor del Pueblo tenga en cuenta, en primer lugar por la estricta legalidad en que se basa y, en segundo lugar, en otros aspectos, para que

tenga más ponderación en el futuro en relación con lo que llaman bilingüismo. En primer lugar, quiero decirle que en el informe se utilizan topónimos que son estrictamente ilegales, en concreto, en las páginas 64 y 65, refiriéndose a ayuntamientos de Galicia, el ayuntamiento de Baiona se escribe con i y no con y, conforme a la legalidad vigente que hay que respetar, artículo 10 de la Ley de Normalización Lingüística que es de obligatorio cumplimiento para todas las administraciones; imagino que una institución que defiende la legalidad tendrá que ser la primera en respetarla. En segundo lugar, la ciudad gallega se llama Ferrol, no El Ferrol, está en los fondos de la Administración pública del Estado también, no hay por qué cambiar el nombre de la ciudad; no tenemos por qué soportar estas continuas violaciones de la legalidad vigente y de las formas originarias. En tercer lugar, el ayuntamiento de Pontevedra es Illa de Arousa, no isla de Arosa [sic].

Termino haciéndole referencia a una cuestión. Celebro que en muchos aspectos el informe sea no solamente positivo, sino útil, en particular para los cargos públicos que nos debemos preocupar de ciertas problemáticas y que a lo mejor no las atendemos suficientemente. También le quiero decir que me llama la atención el rigor, la puntualización que se emplea en cuestiones de bilingüismo en aspectos muy discutibles. Estoy de acuerdo con el Defensor en que si efectivamente un ciudadano recibe escritos y estos son variables, con una información que es importante, si lo solicita se le debe dar ese informe en español, sea en Cataluña, sea en Euskadi o sea en Galicia. Sin embargo, no estoy tan de acuerdo con que, si se le envía un recibo estereotipado de la basura o del agua, que es siempre el mismo, tenga derecho a que se le haga ese recibo en español; eso demuestra mala voluntad por parte del receptor de dicho recibo y en eso habría que educar a la población diciéndole que tiene razón y si pide una explicación sobre ese recibo, deben dársela, pero no a que por culpa suya haya que hacer un recibo en español cuando sabe perfectamente que es exactamente igual todos los meses.

Vuelvo a agradecerle profundamente este informe que una vez más va a ser de gran utilidad. Quiero animarles a ustedes, como a nosotros porque es nuestro deber, a que hagan las visitas in situ para tener conocimiento de la realidad de cerca, porque es lo más higiénico que existe. En tercer lugar, por un mínimo respeto a nosotros mismos y a la legalidad vigente, solicitarle si tienen a bien rectificar los elementos toponímicos a los que me he referido anteriormente.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señor Rodríguez. Por el Grupo Parlamentario de Coalición Canaria, señor Mardones.

El señor **MARDONES SEVILLA**: Con su venia, señor presidente.

Señoras y señores diputados, Defensor del Pueblo, adjuntos, personas de su equipo y colaboradores, sean mis primeras palabras para saludar a esta institución como comisionado de las Cortes Generales del Reino de España y, por tanto, de este Congreso de los Diputados. Un año más nos encontramos con un magnífico documento que hace una radiografía de aquellas inquietudes que, de cara a las administraciones públicas de ámbito local, de ámbito territorial y de ámbito nacional del Estado, llegan a través de nuestro comisionado el Defensor del Pueblo como institución constitucional. Mi grupo comienza haciendo una valoración positiva ante este valioso documento que permitirá a los grupos parlamentarios, como siempre hemos dicho, utilizarlo para aquellas iniciativas legislativas de control al Gobierno y de perfeccionamiento de nuestro sistema normativo democrático.

Respecto al año 2004, quiero destacar algunos aspectos fundamentales. En primer lugar, que sobre un total de 28.999 quejas presentadas, nos encontramos en esta primera fase —el Defensor del Pueblo ha dado unos datos nuevos que no figuran en el documento porque estarían en trámite sus respectivos expedientes—, de esas 28.999 quejas hay un 33 por ciento de admitidas a trámite y un 58 por ciento de desestimadas; después en la segunda cifra, frente a 26.353 quejas que han sido estudiadas, encontramos que el porcentaje de admitidas es más o menos un 36 por ciento y el de desestimadas un 64 por ciento. Creo que es una buena ratio porque hay una tendencia del ciudadano a agotar una serie de vías que la normativa legal española le da. No olvidemos que, por ejemplo, en este momento están funcionando 10 instituciones similares a la del Defensor del Pueblo, que son los comisionados de otros tantos parlamentos autonómicos del Estado español; la proximidad de esas ventanillas hace que muchos ciudadanos, bien individualmente, bien colectivamente, incluso a través de bufetes de abogacía, presenten las quejas ante esas ventanillas. Algunos repiten el documento como si fuera una multicopista y lo envían a todas las ventanillas posibles para reclamar los presuntos derechos que pueden tener frente a las quejas que se presentan. Por tanto, yo creo que el sistema, armónicamente y vertebralmente, está funcionando. Quiero reconocer aquí la labor de don Enrique Múgica y sus adjuntos propiciando esos encuentros institucionales con los demás comisionados de las distintas comunidades autónomas españolas que los tienen porque eso da una fertilidad al uso del derecho democrático.

Me decía un ilustre jurista recientemente que la institución del Defensor del Pueblo, al corregir esas maneras de comportamiento administrativo, es una especie de nuevo procedimiento administrativo; así como hay unas garantías para todo ciudadano frente a las decisiones de las administraciones públicas de recurrir por vía de la magnífica ley que tiene el Estado español de lo contencioso-administrativo, esto es el gran complemento

democrático y una radiografía para realizar esta cuestión.

Quiero destacar que sigue habiendo un fenómeno sociológico curioso y que la institución del Defensor del Pueblo está realizando magníficos estudios de prospección y estadística, como estos dos últimos referentes al ruido y a los daños cerebrales, la institución entra en un tema que a veces molesta e incomoda al ciudadano sin que nadie se preocupe de bajar el nivel de decibelios en las ciudades, en el ámbito del trabajo o en cualquier manifestación social, o aquellos daños cerebrales que se están produciendo por una sociedad dinamizada con determinados aspectos lesivos para el derecho a la salud, que también consagra nuestra Constitución. También me voy a referir a las diferencias de las quejas por sexo, a cómo hay mayoría de quejas realizadas por varones frente a las realizadas por mujeres. Cuando estamos aquí en el Parlamento legislando continuamente protección social, penal, etcétera para las mujeres en la violencia de género, en la discriminación de las condiciones laborales, en los despidos, etcétera, esto sería motivo para llegar al entendimiento de por qué uno de los sectores por sexos más vulnerables al comportamiento socioeconómico del resto de la sociedad recurre menos a la institución del Defensor del Pueblo.

Con respecto a la institución, ya muy tradicional porque fue de las primeras del Estado español que entraron en funcionamiento, igual que el Sindic de Greuges en Cataluña o el Ararteko en el País Vasco, el Diputado del Común de la Comunidad Autónoma de Canarias ha realizado una labor extraordinaria e incluso complementaria. Lo hemos podido comprobar a través de los informes que ha facilitado a mi grupo parlamentario y al Parlamento autónomo de Canarias, por las 657 quejas que llegan a la oficina del Defensor del Pueblo a través del Diputado del Común de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Quiero resaltar también que se hace énfasis —el señor Múgica lo ha vuelto a intensificar aquí una vez más— en esa advertencia a las administraciones públicas por el incumplimiento de la normativa vigente o de los requerimientos del Defensor del Pueblo. Hay comunidades autónomas y municipios que son merecedores de un suspenso en cuanto a su comportamiento respecto de este principio constitucional de atender los requerimientos; ha habido corporaciones locales que han necesitado de hasta un tercer requerimiento del Defensor del Pueblo para que contesten o subsanen lo que se les ha indicado. Hay que evidenciar esta larga lista de morosos, que alguien se ponga colorado en su nivel de responsabilidad para que esto no se tenga que repetir en sucesivos informes del Defensor del Pueblo.

Quiero destacar también el volumen que dentro del amplio informe de 2004 ha presentado la oficina del Defensor del Pueblo con respecto a determinadas temáticas que muy detalladamente están ahí y que sucintamente el señor Múgica ha desarrollado en esta tribuna. Me estoy refiriendo al volumen del número de quejas y resoluciones que se han formulado en

relación con las áreas de justicia, de inmigración y extranjería, de medio ambiente y de urbanismo, y sobre todo a la sensibilidad que hay en este momento en la Comunidad Autónoma de Canarias, así como en muchas zonas del país, respecto a la cuestión de la inmigración y la extranjería. Estamos en plena eferescencia y creemos que lo que va a venir después de todos estos procesos que está realizando la Administración española, fundamentalmente desde el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, va a llevar a la ventanilla de la institución del Defensor del Pueblo una serie de reclamaciones en los próximos tiempos.

Paso ya a destacar lo que el informe del Defensor del Pueblo ha considerado muy acertadamente en su frase calificativa cuando señala que las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo es el producto principal de su actividad. Qué duda cabe. Es el producto principal porque en esas resoluciones es donde se distribuyen las cinco áreas de pronunciamientos de esta responsabilidad del Defensor del Pueblo. Yo me congratulo y felicito a la institución por que año tras año hayamos ido aumentando este índice nominativo de las resoluciones que la institución viene produciendo.

En primer lugar, sobre las recomendaciones, creemos que las administraciones públicas deben estar muy atentas, y la Cámara también, porque al menos mi grupo saca mucho material de los capítulos de recomendaciones y de sugerencias para el control del Gobierno o para proponer iniciativas legislativas. Hay otro capítulo que veo que se va incrementando y quiero también reconocer aquí la sensibilidad de la institución del Defensor del Pueblo que mi grupo apoya, que es el de los recordatorios de los deberes legales. Por multitud de razones, por las nuevas administraciones en el cambio y las alternativas democráticas, por las denominaciones de nuevos órganos operativos de las distintas administraciones públicas, por lo que sea, a veces llegan funcionarios a determinadas instituciones que no conocen la normativa, los códigos, las leyes, los decretos, las órdenes ministeriales, etcétera. Es fundamental que tengamos una vigilancia especializada en este sentido porque son los recordatorios de los deberes legales, y creemos que aquí la institución del Defensor del Pueblo cumple una función básica para nosotros, que es detectar y hacer llegar a las distintas administraciones su llamada de atención: cumpla con el ordenamiento jurídico del Estado español o de su comunidad autónoma respectiva. Es necesario que haya un debido cumplimiento legal para que el sistema democrático de derechos y obligaciones funcione correctamente. Por tanto, estímulo a la institución del Defensor del Pueblo a que intensifique este recordatorio de deberes legales porque, incluso, a veces llegan hasta este Parlamento proyectos de ley o proposiciones de ley y uno se pregunta cómo se han olvidado de consultar siquiera el Aranzadi para saber qué documentación normativa existe al respecto, porque desde luego lo que hay que hacer es cumplir los deberes legales y no echarlos en saco roto. Por lo que se refiere a las advertencias y

sobre todo a los recursos de inconstitucionalidad y de amparo, en este memorial del documento que tenemos en causa viene una amplia relación y no quiero entrar en ello porque sería reiterar argumentos que ya hemos dado en anteriores ocasiones.

Señor presidente, quiero terminar sumándome a una petición que inducía don Enrique Múgica al principio de su intervención, que es la disponibilidad de medios para que la institución del Defensor del Pueblo pueda cumplir su misión. Atañe a los presupuestos propios de la casa y me consta la sensibilidad de don Manuel Marín, nuestro presidente, para atender esta necesidad de la estructura logística y de la intención de medios de la institución del Defensor del Pueblo. Quiero manifestar también mi apoyo a lo que el señor Múgica decía al principio de su intervención: Una función constitucional como la encomendada al Defensor del Pueblo requiere actuar con autonomía e independencia. Actuar con autonomía e independencia en todos los órdenes no resulta a veces fácil por los escollos del terreno, pero todos, por imperativo democrático constitucional, tenemos que tener la voluntad de resolverlos.

Termino con unas palabras de reconocimiento y de felicitación al señor Defensor del Pueblo, a sus adjuntos y a los equipos de la institución que permiten a las Cortes Generales y a este Congreso de los Diputados tener un instrumento fiable, garante, aparte de las condiciones constitucionales, democráticas y legales, que nos permite, lo mismo que ocurre con el Tribunal de Cuentas, tener la seguridad de que tenemos una radiografía de lo que la voluntad democrática de los españoles nos exige a los grupos parlamentarios políticos y a quien les represente en cualesquiera de los foros.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias a usted, señor Mardones.

Izquierda Verde. Señora Navarro.

La señora **NAVARRO CASILLAS**: Gracias, señor presidente.

Quiero agradecer su extensa comparecencia al Defensor del Pueblo y preguntarle, dado que su mandato dura ya cinco años y está a punto de finalizar, si está satisfecho con lo que ha hecho, si considera que ha cumplido las tareas que la Constitución española le encomienda. Le voy a decir que desde el punto de vista de los ciudadanos, creo que no se puede considerar satisfecho porque el Defensor del Pueblo tiene como función defender y proteger los derechos fundamentales. Para ello no debe hacer solo un informe, que está muy bien, en el que se relacionan muchos de los problemas que padecemos en el Estado español, sino actuar. Debe ser más activo. Se le debe oír más. Debe ser más dinámico. Debe estar más cercano del ciudadano, del pueblo. Usted es el Defensor del Pueblo y, por tanto, debe defender sus intereses y actuar. No hacer relaciones y comunicaciones a las administraciones, que en muchos casos, como vemos, no le

contestan o le contestan al tercer requerimiento, sino que debe denunciar estos hechos. Esto no es lo que estamos viendo. Lo siento, pero no es así.

En el apartado de los recursos de constitucionalidad contra las leyes, la posibilidad que tiene el Defensor del Pueblo de interponer estos recursos contra las leyes es una garantía para los ciudadanos, para los sindicatos, para el mundo asociativo, ya que solamente pueden interponer recursos 50 diputados o 50 senadores. Por ello se le plantean en múltiples ocasiones, no en este último año, que lo efectúe y no lo hace. Debería ser mucho más abierto en las interpretaciones jurídicas a la hora de interponer estos recursos para garantizar a los ciudadanos, asociaciones, sindicatos, etcétera, la posibilidad de interponerlos. En el caso del País Valenciano, en la Generalitat valenciana se llegan a aprobar leyes que, en muchos casos deberían ser decretos, y así se evita así la posibilidad de que se interpongan esos recursos. Ya que hablo del País Valenciano tengo que decir que es uno de los lugares del que recibe mayor número de quejas. Pues bien, no se le ha escuchado nada sobre esas resoluciones que se han dictado por las quejas recibidas. Tenemos muchos problemas en el País Valenciano, no solo los de la construcción y especulación que han sido mencionados. Tenemos problemas, incluso, de libertad de expresión, por ejemplo hay artistas que no pueden actuar en algunos lugares porque han sido censurados. Tenemos muchos problemas dado que padecemos un Gobierno de mayoría absoluta del Partido Popular con dificultades para entender la democracia en muchas ocasiones y que abusa de la especulación urbanística. Lo que le digo es que debe trabajar más en la calle, debe estar más cercano al ciudadano, al pueblo. Debe estar más cerca de los sectores más desfavorecidos que, al fin y al cabo, son los que menos quejas le remiten, no le llegan y puede ser porque su institución tampoco llega. No voy a criticarle únicamente a usted sino también a las administraciones, a los ministerios que no recogen las solicitudes, las resoluciones, las peticiones que se efectúan desde esta institución.

Los problemas que se recogen en el informe, al fin y al cabo, son siempre los mismos. Año tras año se va viendo una reproducción de que las quejas van dirigidas a unos problemas, unos años se destacan más, otros, como en el caso de la justicia, son históricos, son endémicos, no se hace nada, se incrementó mínimamente el presupuesto de este año. Es verdad que la justicia es lenta, no responde a las demandas de los ciudadanos, a pesar de que es uno de los pilares de nuestra democracia. Pues bien, tenemos que denunciarlo una y otra vez para que eso deje de ser así. Por eso, tanto desde Izquierda Unida como desde su institución debemos estar reclamándolo, reclamándolo al ministerio y a esta Cámara. Nosotros lo hacemos, pero hay que hacerlo mucho más, su voz debe de oírse mucho más alta para que esto cambie. Dado que usted desempeña sus funciones con autonomía y goza de inviolabilidad, inmunidad y todas

las prerrogativas que se le otorgan como institución, tiene muchas posibilidades de trabajar en ese sentido y no debe ser renunciar a ellas, sino que, como digo, debería haber sido —lo que queda debe serlo— más dinámico, más activo, que se le escuche más y que se plantee también qué es lo que puede hacer y qué es lo que está haciendo. Después de la gran experiencia que ha tenido durante estos años estaría muy bien que hiciera una serie de propuestas sobre qué modificaciones se deben operar en la institución que usted representa para que se adopten legislativamente por las Cortes Generales, que son quienes le han elegido, porque seguramente usted no es el único culpable de la falta de dinamismo de la institución y, por tanto, esas modificaciones se deben operar para que el pueblo sea realmente defendido y su voz sea escuchada.

Gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias, señora Navarro. Grupo Parlamentario Vasco, señor Esteban.

El señor **ESTEBAN BRAVO**: Muchas gracias, señor presidente.

Tengo que señalar que también mi intervención, como apuntaba el señor Rodríguez, representante del Bloque Nacionalista Galego, va a ser breve y que también había pensado intervenir desde el escaño, pero el respeto a la institución y sobre todo el hecho de que sea perfectamente posible que esta sea la última comparecencia del actual Defensor del Pueblo ante la Cámara presentando el informe me ha llevado a acudir a la tribuna para realizar las expresiones del Grupo Vasco acerca del mismo. Yo quisiera señalar antes que nada que quizá deberíamos repensar el formato del examen del informe del Defensor del Pueblo, porque, como saben ustedes, el día 20 de abril se reunió la Comisión Mixta para las Relaciones con el Defensor del Pueblo y en la intervención de hoy el Defensor del Pueblo se ha limitado a repetir textualmente el discurso que realizó ante la citada Comisión. A uno le da la sensación de que en ocasiones estamos duplicando los actos parlamentarios y una de dos, o buscamos una nueva función a la reunión de la Comisión y a la del Pleno del Congreso de manera que quizá en una haya una especie de control y en un segundo trámite una función de impulso, de iniciativas, de proponer vías y aspectos del trabajo de la Administración pública que el Defensor del Pueblo debería observar e investigar, o si no sería mejor que redujéramos el trámite a uno solo, bien sea en la Comisión o ante, quizá más lógico, el Pleno del Congreso, pero desde luego lo que estamos haciendo no supone nada más que prácticamente una duplicación de la actividad parlamentaria.

En el informe es preocupante, como ya han señalado otros portavoces, que aparezca como Administración entorpecedora de la actuación del Defensor del Pueblo el Gobierno del Estado y, en concreto, el Ministerio de Fomento, pero que no se limite únicamente a este ministerio, sino que aparezca otro como es el de Trabajo y Asuntos Sociales que no ha contes-

tado tras el tercer requerimiento efectuado por la institución del Defensor del Pueblo. Un Gobierno que se precie tiene que respetar al resto de las instituciones, la institución del Defensor del Pueblo realiza una función muy importante en la protección de los derechos humanos, de los derechos de la ciudadanía y también de suministro de información a los grupos parlamentarios y en ese sentido, como Administración controlada, desde luego el Gobierno del Estado debería responder con celeridad y claridad. Esperemos que en el informe del próximo año esta tacha desaparezca.

Hay aspectos muy preocupantes, pero que también nos dan informaciones valiosas en temas como las dilaciones en los órganos judiciales, algo que habrá que hacer con la continua reorganización de la justicia y en ese ámbito se han planteado algunas iniciativas, pero hace falta ir más allá. Hemos pasado un periodo en el que ese tema era tabú en bastantes sectores, sobre todo en el referido a la descentralización de la propia organización de justicia en el ámbito autonómico y es hora de que lo enfrentemos con profundidad. Evidentemente, también tomamos nota de otros asuntos preocupantes como la inmigración, los centros de menores, etcétera.

Quisiera hacer una serie de reflexiones con respecto a unas notas que aparecen en el informe acerca de problemas de bilingüismo, y lo hago desde la tranquilidad que aporta saber que la comunidad autónoma por la que fui elegido no aparece reflejada como problemática respecto al bilingüismo en el presente informe. Se refiere en concreto a casos en Baleares, en Cataluña y en Galicia. La verdad es que lo primero que sorprende es que no haya menciones a quejas por discriminación de idiomas propios de comunidades autónomas que los tengan. Eso quiere decir o que no habido quejas por discriminación del catalán, del gallego o del euskera o que no ha habido infracciones, cosa que dudo mucho, porque le aseguro que en el ámbito que yo conozco más, que es el del euskera, ha habido infracciones de las administraciones públicas en detrimento del idioma propio de la comunidad autónoma. Quizás esas quejas no hayan llegado al Defensor del Pueblo, pero no deja de ser llamativo que las únicas quejas que llegan al Defensor del Pueblo del Estado sean aquellas referentes a supuestas discriminaciones en detrimento del castellano. En ese sentido, por el impulso que nos corresponde a los representantes de la ciudadanía en el Congreso y teniendo en cuenta que el Defensor del Pueblo puede actuar de oficio en muchos campos, permítame sugerirle que para el informe del año que viene, si lo presenta el señor Múgica o quien en su caso le sustituya, se investigue, se fiscalice el cumplimiento por parte de la Administración periférica del Estado de la legislación sobre bilingüismo en aquellas comunidades autónomas con lengua propia. Le aseguro que nos encontraríamos con muchas sorpresas y, como corresponde a este órgano parlamentario controlar a esa Administración del Estado en las comunidades autónomas, desde luego para nuestro

grupo, y creo que para los demás también, sería de sumo interés conocer cómo está esa cuestión. Lo mismo sucede con el ámbito de la justicia, que también precisaría un examen. Me parece interesante que se hagan exámenes sobre bilingüismo, no solo por quejas que se hayan producido ante el Defensor del Pueblo, sino de motu proprio, de oficio, pero me gustaría específicamente que se investigara la acción de la Administración periférica del Estado y también de la Administración de Justicia en el cumplimiento de la legislación sobre bilingüismo.

Nos ha sorprendido por otra parte que no se haya mencionado la falta de la puesta en marcha de recomendaciones y medidas concretas por parte de organismos internacionales al Gobierno español. Por ejemplo, las que hizo el relator de Naciones Unidas contra la tortura en su informe en 2004. Sorprende también que el martes pasado, el día 17, se aprobase una proposición no de ley que venía de una moción realizada por el Grupo de Esquerra Republicana de Catalunya en contra de la tortura. En este ámbito, que es tan delicado y que entra tan de lleno en el terreno de los derechos humanos, hubiera sido interesante una mención por ejemplo al régimen de incomunicación que se cita expresamente en el informe del relator de Naciones Unidas, que se puede prolongar en el caso del Estado español hasta 12 días. En nuestra opinión, esto exigiría una reforma de la legislación penal ante la detención de cualquier ciudadano y especialmente, como expresó nuestra portavoz en el debate del martes pasado, por lo que se refiere a la atención a algunos colectivos desprotegidos, como los menores o los inmigrantes. Tampoco se menciona la falta de modificaciones en cuanto a la tipología penal de la tortura, cosa que también se recogía en el informe del relator; de manera que la interpretación corresponda a la de la Convención Internacional contra la Tortura.

Agradecemos que en el informe se hayan limitado las afirmaciones de carácter político, puesto que en informes anteriores nos hemos encontrado el texto jalonado de opiniones subjetivas que entraban en el ámbito de lo estrictamente político y no en el que correspondería estrictamente al Defensor del Pueblo, más allá, en nuestra opinión, de una desafortunada y genérica mención en la página 821 del presente informe descalificando la gestión de las comunidades autónomas por su falta de destreza y carencia de ingenio e iniciativa en el ámbito de la función ambiental en la costa de dominio público terrestre frente a la, también literalmente, visión general y completa de los órganos estatales, pero en general hay que reconocer que este informe se ha ajustado más a lo que debería ser el trabajo, el ámbito y el terreno del Defensor del pueblo.

Por último, quisiera hacer una reflexión sobre algo que también se ha mencionado tangencialmente por algún otro orador que ha subido a esta tribuna, así como en informes anteriores. Se trata de concreto de la coordinación y la división del trabajo con el resto de defensores del pueblo, con los defensores del pueblo autonómicos. La Administración pública y tam-

bién órganos como el Defensor del Pueblo deben velar por la optimización de los recursos públicos. Uno, quizá porque la ley no distribuye ni coordina las competencias de cada cual de manera concreta, observa cierta vis expansiva en la tarea de control del Defensor del Pueblo. La verdad es que es un informe que proporciona una visión genérica interesante, pero nosotros entendemos que, en aras a optimizar los recursos públicos y existiendo, como existen en el ordenamiento jurídico, los defensores del pueblo autonómicos circunscritos a su ámbito territorial, así como estos no entran a fiscalizar la Administración del Estado, lo lógico sería que el Defensor del Pueblo no entrara en la fiscalización de la Administración autonómica y que esos casos se derivaran al representante correspondiente en el supuesto, claro está, de que exista esa figura en esa concreta comunidad autónoma, no así cuando no exista, en cuyo caso, evidentemente, a quien hay que dirigirse es al Defensor del Pueblo. No entro ya en el ámbito de los ayuntamientos, aunque también podríamos hablar de ello, pero me parecería lógico realizar una distribución racional dentro del ámbito de actuación de cada cual, de manera que el cumplimiento de los deberes fuera más correcto más ajustado y seguramente la fiscalización más profunda, porque se dispondría de más tiempo para ello, ya que la fiscalización de la Administración autonómica debería corresponder —incluso debería modificarse la ley en su caso— a los defensores autonómicos en exclusiva. Es un tema que propongo a la reflexión de la Cámara.

Por mi parte, muchas gracias, señor presidente.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias a usted, señor Esteban.

Por el Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana, señor Cerdà, su turno, por favor.

El señor **CERDÀ ARGENT**: Señor presidente, señorías, en primer lugar, quiero agradecer al Defensor del Pueblo y a los adjuntos que le acompañan la profundidad y la contundencia en la elaboración de este informe anual correspondiente al año 2004, así como cabe resaltar también un incremento —como ha subrayado también el propio Defensor del Pueblo— de las ya numerosas quejas de oficio iniciadas. Para nosotros seguramente es interesante destacar algunas de entre ellas, que es lo que voy a hacer en esta intervención.

Por empezar por alguna parte, hay algunas quejas derivadas de la situación de hacinamiento de los presos o por la falta de recursos en los centros de internamiento de menores. Este es un tema que por invisible pasa muchas veces desapercibido para la sociedad, pero no por ello nos merece menos atención y nos parece menos grave; son aquellos aspectos en los que la ciudadanía tiende muchas veces a girar la vista hacia otra parte, pero son problemas que existen y que deterioran la calidad de una convivencia democrática como la nuestra. Por tanto, consideramos interesante que se haya apuntado de una

manera contundente, sobre todo en cuanto al centro de internamiento de menores, que está generando una casuística que no por oculta deja de ser menos grave. Tomamos nota efectivamente de todas las quejas formuladas por la ciudadanía y de las recomendaciones propuestas por el Defensor del Pueblo. Hay deficiencias que compartimos en muchos casos, porque la mayoría de ellas son de sentido común y deberían de serlo también para el ámbito parlamentario.

Entrando un poco en materia, consideramos necesario, en el ámbito del empleo público, adoptar medidas preventivas urgentes para evitar el acoso psicológico en el puesto de trabajo. Las continuas denuncias de mobbing por motivos políticos —como nos consta que pasa en numerosas ocasiones en la tierra de la que procedo, en el País Valenciano— deben denunciarse y efectivamente perseguirse como indica el informe. No es digno de ningún Gobierno democrático ejercer dicho acoso sobre el funcionariado ni sobre ningún trabajador. No se puede consentir este acoso psicológico y menos aún en el puesto de trabajo. También en el ámbito de la Función pública entendemos que hay un problema y el propio legislador reflexiona sobre si a veces su inacción crea más problemas que soluciones, como ocurre con la gente que está en situación de interinidad, que viene a ser un problema enquistado, porque seguramente la inacción de los poderes públicos ha causado ya un quiste en la propia sociedad y, por tanto, cuanto más se redunde y menos soluciones se aporten más difícil será resolverlo a largo plazo. También nos alertábamos, en el ámbito penitenciario, de los fallecimientos en prisión y de las deficientes condiciones sanitarias en las cárceles. Lamentamos profundamente que vuelva a constatarse el incremento de la población penitenciaria y el riesgo de colapso en las prisiones del Estado español. El número de reclusos ha aumentado nada más y nada menos que un 6 por ciento y, lo que es peor, el número de presos preventivos aumentó con respecto al de los penados y al de las mujeres presas. Hay 491 quejas nuevas en el ámbito penitenciario y casi 60.000 presos y presas al final del año 2004. Es evidente que tenemos que emprender reformas legislativas urgentes que empiecen a paliar esta situación invirtiendo más y mejor en infraestructuras, sobre todo en aquellos módulos que ocupa la población penitenciaria femenina. Es una conclusión clara y precisa que se deduce de este informe y que, efectivamente, nosotros también compartimos.

Nos queremos hacer eco de la necesidad plasmada en el informe del Defensor del Pueblo de 2004 en lo que respecta a los centros de internamiento de extranjeros, otro tema caliente y oculto muchas veces, pero que merece la pena hacer un recordatorio a modo de examen de conciencia para la gente que estamos aquí.

Debe reiterarse la necesidad de que la Administración se aleje del modelo penitenciario actual, que prima la seguridad por encima de los derechos fundamentales y que olvida aquellas posibilidades de reinserción, tal y como dice el artículo 25 de nuestra Constitución.

Respecto a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, el Gobierno debe promover la incoación de expedientes gubernativos o disciplinarios de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado imputados por algún delito o falta. Así lo expresamos, como ha recordado el compañero del PNV, en la moción como consecuencia de interpelación debatida y aprobada por unanimidad de esta Cámara el martes pasado. El Gobierno español debe también mejorar las condiciones de higiene y habitabilidad de los calabozos de la Policía y de la Guardia Civil.

En este mismo ámbito de seguridad pública, es necesario también poner fin a los obstáculos que impiden el derecho de la ciudadanía a formular o presentar denuncias ante las comisarías. Lamentablemente, esta situación se está produciendo en el País Valenciano, que conozco bastante bien, donde se impide el derecho básico a la tutela judicial efectiva por motivos lingüísticos. En efecto, recientemente hemos tenido noticias, y desde Esquerra y desde otros partidos políticos se ha denunciado, de la detención de un menor en Xàtiva por expresarse en valenciano en la Comisaría de la Policía Nacional. Igualmente, se impidió a un ciudadano de Tavernes de Valldigna a formular su denuncia en la comisaría por expresarse en valenciano. Y un ciudadano de Vilarreal, que a la postre intentaba denunciar una agresión hecha a su hijo por una banda de *skenhead*, tampoco pudo denunciar esta agresión en valenciano en su propia comunidad. En definitiva, se impidió el derecho a formular una denuncia, el derecho a la tutela judicial efectiva. Son casos tan recientes como que no hace ni un mes que han ocurrido y marcan, a nuestro entender, una tendencia que el Gobierno debe esforzarse en corregir para garantizar la igualdad de derechos, independientemente de los credos o lenguas que cada uno utilice en su justo derecho.

En el ámbito de la justicia, un año más el informe del Defensor del Pueblo hace referencia a las dilaciones en los procedimientos judiciales. Suscribimos en ese sentido sus palabras. Una justicia que no es eficiente no es tal justicia; una justicia no entendida como servicio público acaba siendo un privilegio para unos pocos. Por tanto, completamente de acuerdo en esta valoración.

Es un apartado fijo en los informes anuales del Defensor del Pueblo aquellos problemas endémicos, enquistados, que en algún momento u otro tendremos que ser suficientemente valientes para afrontar con la valentía democrática que creo que el problema nos exige y que merece. Esperamos también que la descentralización anunciada de la justicia, a la que se instaba en una de las resoluciones del debate sobre política general aprobada el martes pasado, así como el establecimiento del Tribunal Superior de Justicia como última instancia mejore y agilice el funcionamiento de la justicia, en el sentido de especialización y localización de la justicia y en especial resuelva la acumulación de procedimientos que se producen en el Tribunal Supremo.

Respecto a los tributos estatales, es necesario que la Ley del IRPF contemple las parejas de hecho como unidad familiar y permita la opción de tributar conjuntamente. Evitaríamos así una discriminación más. Esperamos que se resuelva a partir de la aprobación de las diferentes leyes sobre las parejas de hecho que están en tramitación.

Por lo que se refiere al medio ambiente, queremos destacar también la necesidad de que el Gobierno español realice la trasposición de la Directiva europea 2003/4, relativa al acceso de la información medioambiental, otra de las deficiencias apuntadas en el informe, que debería haberse incorporado al derecho estatal interno el 14 de febrero de 2005. La transposición podría dar solución a las quejas de la ciudadanía motivadas por el escaso hábito de funcionamiento participativo y transparente de nuestras administraciones. Y aquí todas participan de esta deficiencia.

En lo que se refiere a la valoración del impacto ambiental, esperamos que la institución del Defensor del Pueblo haga en el futuro un detenido seguimiento del cumplimiento de la ley que se está tramitando de la transposición de la Directiva 2001/142, a la que hace referencia también el informe del Defensor del Pueblo de 2004.

Respecto al ámbito del medio ambiente, a las líneas de alta tensión, nos hacemos eco de la necesidad de considerar y debatir con profundidad en los distintos ámbitos parlamentarios todos aquellos proyectos que tienen un fuerte rechazo social. Quiero hacer de nuevo una mención especial al rechazo social a la línea de alta tensión de Gandía, Castelló de la Ribera, etcétera. Las administraciones competentes deberían debatir y escuchar, como mínimo, a la ciudadanía afectada.

El informe del Defensor del Pueblo destaca un año más, y queremos llamar la atención desde el Grupo Parlamentario de Esquerra Republicana de las numerosas quejas que provienen desde el País Valenciano, los abusos urbanísticos. Lo ha recalado usted bastante bien. Quisiera denunciar el modelo urbanístico depredador del Gobierno del Partido Popular en el País Valenciano. Así lo ha advertido también la Comisión europea al Gobierno español. Es preciso finalizar con los abusos urbanísticos en el País Valenciano y en cualquier parte, pero específicamente allá son bastante exagerados, bastante contundentes y de alguna manera irreversibles. Es preciso finalizar con estos abusos, como el de Benissa o como el del municipio de Calpe donde se han atrevido a construir en un emblema de carácter simbólico como es el del Peñón de Ifac, con graves consecuencias irreparables para el futuro de nuestra ciudadanía. Estos son algunos de los casos que se están dando y la ciudadanía se ve impotente e indefensa ante los abusos de los diferentes poderes en el País Valenciano. Son estos abusos los que más preocupan, junto a los de las comarcas como la Marina Alta o la zona de Castellón, de consecuencias irreparables.

Igualmente apuntaba, y estamos de acuerdo, en que se debe acabar con las obras ilegales en las zonas del País Valenciano y también en la zona de las Islas Baleares, entre muchas otras. Debe sanearse el litoral, deteriorado desde hace mucho tiempo; deben depurarse correctamente las aguas residuales y las administraciones competentes deben inspeccionar y controlar los vertidos de las aguas fluviales porque hay un escaso control y poca legislación punitiva al respecto. Es un derecho de los ciudadanos y ciudadanas que la Administración debe cumplir y actuar. Estos son algunos de los retos que nos plantea el informe del Defensor del Pueblo y esta Cámara tiene la responsabilidad de ingeniar medidas para solventarlos y para que no sean un quiste endémico que herede nuestras generaciones. Tenemos la obligación y la responsabilidad de buscar soluciones y de no crear más problemas.

Muchas gracias.

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

A continuación, tiene la palabra el señor Maldonado, del Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió).

El señor **MALDONADO I GILI**: Gracias, señor presidente.

Es de obligada cortesía parlamentaria comenzar dando la bienvenida al señor Defensor del Pueblo y a sus colaboradores. Empezaré mis palabras valorando favorablemente el informe del Defensor del Pueblo del año 2004. Es un informe extenso, bien elaborado y donde queda claro, una vez más, que el Defensor del Pueblo debe ser y es un instrumento al servicio de los ciudadanos y que se halla inmerso en la definición de un Estado democrático. No siempre democracia es sinónimo de justicia, y una sociedad que se precie de ser democrática debe dar instrumentos a sus ciudadanos y ciudadanas para que puedan dirigirse a quien ha de velar por sus derechos como persona. Quiero que conste la felicitación de Convergència i Unió al equipo redactor del informe y a los colaboradores del Defensor del Pueblo por la excelente labor de recopilación y elaboración del informe que, como digo, es extenso, largo y ha merecido muchas horas de recopilación.

Al entrar en el informe vemos que las quejas han aumentado. Curiosamente, de 2003 a 2004 hemos pasado de 17.389 a 28.990. Es un aumento de un 67 por ciento, es un aumento importante, es un aumento que debe hacer pensar a SS.SS., a la clase política. Deberíamos hacer un estudio monográfico de por qué se ha producido este aumento del 67 por ciento. Lo que está claro es que son muy diversas, pues van desde una queja puntual de un ciudadano que tiene un establecimiento que le produce un ruido hasta quejas que afectan a la dignidad de las personas, gente que se siente humillada o siente mancillada su dignidad personal.

Si vemos la tipología, queda claro que cada vez se producen más bolsas de marginación. Hay una famosa

frase que dice que España va bien, pero para mucha gente España no va bien. Es verdad que hay una sociedad del bienestar que afecta a la inmensa mayoría de los ciudadanos, pero también es verdad que hay gente que está próxima a la marginación, entendida esta de muchas maneras. Echamos una ojeada a estas casi 29.000 quejas y vemos que hay una tipología muy diversa. Destacan de manera prominente quejas sobre la justicia, sobre su lentitud o sobre resoluciones que algunos ciudadanos o ciudadanas no creen justas. No está aquí el señor ministro de Justicia, pero seguro que se leerá estas intervenciones. Yo creo que el Ministerio de Justicia debe estudiar con detenimiento, con interés y con generosidad el porqué de tantas denuncias e intentar que el año que viene, en su comparecencia, señor Defensor, no haya este abanico tan amplio en el que, una vez más y por desgracia, destaca la violencia doméstica.

Vemos con curiosidad —esto no deja de ser una anécdota— que en 2003 las quejas pasaron de 38.000. Me decía una colaboradora suya que se habían presentado muchas por correo electrónico y, por tanto, sin firmar, sin el correspondiente formato. Deberíamos adecuar las tecnologías actuales para que puedan constar las quejas que hacen los ciudadanos por estos medios, por ejemplo el e-mail. Curiosamente, en 2003, de 38.000 quejas por la guerra de Irak, se ha pasado a una sola este año. Esto sorprende. Incluso lo he consultado con una colaboradora suya, porque es sorprendente. No creo que la retirada del Ejército español de Irak haya hecho bajar las quejas tan radicalmente, porque la guerra, desgraciadamente, sigue allí. Es bueno que España retirara el Ejército, pero la guerra sigue y veo que, como anécdota, solo hay un ciudadano español que se queja de la guerra de Irak en 2004.

Se ha dicho reiteradamente, por tanto tampoco quisiera ser muy reiterativo, que las más abundantes son las quejas sobre la Administración, sobre todo hacia la Administración del Estado. Esto es lógico, pero no deja de ser preocupante. Todos deberíamos hacer un esfuerzo para que la Administración no sea un reflejo del ente más mal administrador. Para más inri, en su informe se habla textualmente de administraciones incumplidoras. Dice el informe, señor Defensor, que se distinguen las administraciones pertinazmente entorpecedoras, las que no han dado respuesta durante el ejercicio 2004 tras un tercer requerimiento y las que lo han hecho a partir del tercer requerimiento. Me pregunto: ¿qué diríamos de ciudadanos que hubieran sido requeridos por el ayuntamiento, por el Gobierno, por el Estado, por la justicia tres veces consecutivas y que no hubieran dado respuesta? Los habríamos sancionado, los habríamos requerido de otra forma. Sonroja un poco que las administraciones sean las que reiteradamente incumplan los requerimientos de un ente como el del Defensor del Pueblo. ¿Qué hay que hacer? Al final yo le comentaré qué es lo que deberíamos hacer, no sé si lo haremos, pero es lo que deberíamos hacer.

Como un informe también tiene que ser autocrítico, señor Defensor, y la portavoz de Grupo Parlamentario de Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds ha hecho una crítica quizás más intensa de lo que yo haré, pero ha hecho un poco de crítica, permítame que yo también, al hilo de lo que se ha dicho antes, diga que en este informe falta más iniciativa propia de la misma institución. El Defensor del Pueblo no debe ser solo un receptor, también debe iniciar procesos. Fíjese bien. Dos mil cuatro, número de quejas registradas, 28.990; colectivas, 14.614; individuales, 14.264; de oficio instadas por el Defensor, 112. No creo que no haya más posibilidad de aumentar estas iniciativas de oficio. Como a la institución le debe constar indefensiones y problemas existentes en la sociedad, que a veces la misma sociedad no es capaz, no puede o no sabe denunciar, el Defensor debe ir allí en la línea que explicaba la portavoz de Izquierda Unida-Iniciativa per Catalunya Verds. Para más inri —lo digo con respeto, que quede claro—, el número de quejas de oficio en 2003 ha sido de 165; en 2004, de 112. Hemos decrecido en la iniciativa propia del Defensor del Pueblo de aquellas que usted, su equipo, la institución, debería deducir del día a día de la ciudadanía. Por tanto, ¿cuál es la petición que hacemos desde Convergència i Unió? Que se incremente la actividad propia de la institución, que no sea meramente una recepción, que lo ha de ser, que no sea meramente una institución que escuche, que lo ha de ser, sino que también hable, que pregunte, que indague, que investigue. ¿Por qué no?

Me gustaría también felicitarle, señor Defensor —lo ha dicho algún otro portavoz—, por los estudios monográficos sobre el ruido, sobre daños cerebrales porque están muy bien y nuestro grupo también lo valora favorablemente. Le instaría a que se hagan más en esta actividad de iniciativa propia. Creo que sería bueno ir haciendo más estudios de aquellos temas que preocupan a la sociedad y que le preocupan desde un punto de vista monográfico. Los estudios son realmente investigación, son también denuncia, ponen sobre la mesa a los políticos y las situaciones que afectan a los ciudadanos y sigamos por este camino. Le felicito y le insto a que siga yendo por ahí. Cuando hablábamos de administraciones incumplidoras, decía que al final le iba a comentar qué es lo que haríamos. Ya que estamos en un órgano legislativo deberíamos pensar de darle al Defensor del Pueblo algún instrumento sancionador, por qué no. ¿Es que las instituciones no sancionan a un ciudadano que no cumple el requerimiento de la administración? Deberíamos darle algún tipo de normativa para que usted pueda exigir la respuesta a aquellas administraciones que incumplen permanentemente, porque si no el que tiene indefensión es usted. Usted requiere, requiere y aquí se acaba. Aquí hemos de regular una normativa para que el Defensor del Pueblo pueda exigir el cumplimiento a la Administración.

Para terminar déjeme que le comente, como partido nacionalista que somos, dos temas puntuales de ámbito

territorial. Usted ha hablado del aumento del intercambio con los comisionados autonómicos. Me hubiera gustado hacer un alto en el camino y saber cuáles han sido estos intercambios porque al menos con el Síndic de Greuges de Catalunya han sido pocos y podrían ser más, dejando claro la total autonomía de la institución catalana, en este caso, del Síndic de Greuges. Creo que esto sería bueno. Incluso sería bueno —lo ha dicho un compañero del Partido Nacionalista Vasco— que aquellos temas que llegan a usted de ámbito territorial catalán que se derivaran a Cataluña y conjuntamente se dictaminaran las resoluciones. No sé si se hace esto, pero sería bueno hacerlo. También he echado en falta un tema que preocupa a algún compañero diputado. El alcalde de l'Escala, que es diputado, me decía que los municipios tienen defensores del ciudadano —que son los más cercanos al pueblo— y, sin embargo, no tienen ningún tipo de relación con el Defensor del Pueblo. No sé si usted puede coordinar este tema a nivel Estado en aquellos territorios que no tengan competencias exclusivas en este ámbito. No sé hasta qué punto los defensores municipales del ciudadano pueden recibir el apoyo y los instrumentos que usted tiene, que son más potentes, más hacia el Estado, para de alguna forma brindárselo a aquellos ciudadanos que se dirigen a sus ayuntamientos y a sus defensores municipales.

Muchas gracias.

El señor **PRESIDENTE**: Gracias a usted, señor Maldonado.

Por el Grupo Parlamentario Popular, señor Puche.

El señor **PUCHE RODRÍGUEZ-ACOSTA**: Gracias, señor presidente.

Señorías, vaya por delante en la mañana de hoy la bienvenida más cordial por parte de mi grupo al Defensor del Pueblo, al señor Múgica, a los defensores adjuntos, la señora Cava de Llano y el señor Aguilar y también, cómo no, a todo el equipo técnico que hoy ha tenido la gentileza de acompañarnos a la presentación de este informe. Desde mi punto de vista este informe se ha hecho —y por eso también tengo palabras de agradecimiento hacia el Defensor del Pueblo— de una forma exhaustiva, de una forma generalizada y también de una forma reducida; un informe que se presenta claro, conciso, contundente, equilibrado y desde mi punto de vista, señorías, realista porque en muchas ocasiones en esta Cámara hacemos discursos alejados de la realidad, discursos doctrinales, pero que no se ajustan a la realidad del momento. El Defensor del Pueblo en la presentación de su informe ha sido realista con los ciudadanos españoles. Es un informe que recoge las aspiraciones de mejora de calidad de vida, las dificultades y esos problemas que han tenido muchísimos españoles a lo largo del año 2004.

En el informe del Defensor del Pueblo comenzaba con una serie estadística. Las cifras siempre son frías, pero no es menos cierto que esas cifras son también el

reflejo de la actividad completa durante un año de la Defensoría del Pueblo y asimismo es el reflejo de cuál es la capacidad de acción que ha tenido el Defensor del Pueblo, sus adjuntos y todo su equipo técnico a lo largo del año 2004. A través de esas cifras el Defensor nos decía que este año se nota un incremento de las quejas, que se sitúan en torno a 28.900, lo cual representa más del 67 por ciento respecto a las quejas presentadas el año pasado. Alguno de los portavoces que acaba de hacer uso de la palabra se preguntaba a qué se debe ese número de quejas y señalaba que habría que hacer un estudio mono-gráfico sobre el incremento de las mismas. Señorías, ya dije en la Comisión que no me voy a dejar llevar por el sendero fácil de la demagogia. Yo no me voy a atrever a decir hoy aquí en esta Cámara que el incremento de esas quejas en absoluto se debe a un deterioro de los servicios de la Administración pública, ni siquiera que la Administración se ha deteriorado o que se debe a un deterioro de la sociedad del bienestar porque ha habido un cambio de Gobierno en los primeros meses del año 2004. Como digo, no voy a discurrir por el sendero de la demagogia, sino que me inclino más a pensar que esas quejas se deben, en primer lugar, a que la institución ha adquirido más prestigio. Sin duda alguna, la institución es más conocida por los ciudadanos españoles debido, también sin duda alguna, al uso de las nuevas tecnologías como internet que hacen que a los ciudadanos les sea mucho más fácil la presentación de esas quejas. Tampoco querría quedarme ahí, porque si decimos que la institución está más prestigiada y es más conocida porque se han incrementado las quejas, puede ser que el año que viene desciendan y tengamos que decir que la institución no sirve. Como digo, tampoco quiero quedarme ahí, por eso creo que si la institución es más conocida —que lo es— y si la institución está más prestigiada y es más efectiva —que también lo es—, tampoco es menos cierto que esos dientes de sierra se deben, sin duda alguna, a que la sociedad española se ha normalizado en la presentación de esas quejas y que la causa de las mismas se debe a razones especiales en momentos muy determinados, es decir, a lo que ocurre en España cada año: razones de inmigración, catástrofes, es decir, razones circunstanciales que, insisto, nada tienen que ver con la Defensoría del Pueblo.

También tengo que decirles que me extraña que sigan produciéndose más quejas de hombres que de mujeres. Ciertamente ha aumentado el número de quejas que presentan las mujeres y van normalizándose respecto a la sociedad española, pero, como digo, el número de quejas que presentan las mujeres ante la Defensoría del Pueblo sigue representando un nivel muy bajo. Miméticamente todos los años se presentan una serie de quejas que desde el punto de vista geográfico coinciden. Es decir, quejas fundamentalmente de procedencia nacional y que tradicionalmente corresponden a las mismas comunidades

autónomas: Madrid, Andalucía, Cataluña y Valencia. Desde mi punto de vista, sin duda alguna esto no responde más que al criterio de ser las comunidades autónomas más pobladas. Asimismo, creo en definitiva que las quejas que se rechazan por parte de la Defensoría —que han sido del orden del 50 por ciento de las presentadas— no merecen ningún comentario en esta Cámara, puesto que han sido rechazadas por unos argumentos tan de peso que, insisto, no necesitan ningún comentario adicional. Han sido rechazadas porque no ha habido irregularidad administrativa, porque la Administración no ha intervenido o porque en muchos casos ya ha recaído sentencia de los tribunales correspondientes, por lo que la Defensoría nada tenía que decir al respecto.

Dejando a un lado las cifras, quisiera entrar más directamente en las distintas áreas de la Administración, empezando por la Función pública y el empleo. Ya lo ha dicho el Defensor y a mi Grupo y a mí nos preocupa muchísimo que concretamente en el ámbito de las oposiciones para ingresar en las distintas administraciones públicas, tanto en la local como en la general, cada vez se incide más en la vulneración de los derechos constitucionales y de los principios de igualdad, mérito y capacidad. Sinceramente, creo que en este punto la Administración, y nosotros como representantes legítimos del pueblo, tendremos que habilitar las medidas y las normas necesarias y estrictas que impidan que las administraciones, del tipo que sean, lesionen méritos y valores constitucionales como los de mérito, igualdad o capacidad.

En cuanto al ámbito de la justicia me retrotraigo primero al de las prisiones para felicitar a la Defensoría en su conjunto por las visitas tradicionales y sistemáticas realizadas a las cárceles españolas para conocer cuál es la propia realidad de los presos, en qué ámbito se mueven y en qué circunstancias se encuentran. En ese ámbito de las prisiones, quiero decirles, señorías, que también este año con respecto al año anterior, y al anterior, se produce un incremento importante de los reclusos en España. Yo creo que es debido al endurecimiento de las leyes penales que la sociedad española demandó en su momento, a lo que esta Cámara fue sensible y fue aprobando, una por una, el endurecimiento de esas penas, que hacen que hoy lógicamente los reclusos vayan creciendo. Me refiero a cosas tan importantes como el cumplimiento íntegro de las penas, o, en materia de enjuiciamiento criminal, a la libertad provisional, o los juicios rápidos, o el endurecimiento del tercer grado. Todas ellas han sido medidas que, sin duda, incrementan el número de reclusos. Por eso, en este momento hay que pedirle a la Administración un mayor esfuerzo en medios materiales y personales, así como instar desde el propio Parlamento a la Administración para que se vaya agilizando la construcción de centros penitenciarios que permitan a esos reclusos cumplir la condena, cumplir la privación de libertad en las condiciones necesarias.

Señorías, llego al ámbito de la justicia y me gustaría, a la vista del tiempo que tengo, quedarme precisamente en ese ámbito y hacer un llamamiento a

todos los diputados y diputadas, porque viene siendo un mal endémico todos los años el retraso en los procedimientos judiciales, y esa es una vulneración grave de los derechos constitucionales de los españoles. No se puede consentir que durante los últimos cinco, seis y siete años vaya aumentando, día tras día, la dilación en los procedimientos judiciales, y fundamentalmente en el Tribunal Supremo, y más fundamentalmente en la Sala de lo civil y en la Sala de lo contencioso-administrativo. En ese sentido, solo puedo decir que la justicia no puede considerarse como tal si no es rápida. La justicia tiene que ser cercana al ciudadano, tiene que ser rápida, ágil, si no, no puede considerarse como justicia y el reconocimiento de cualquier derecho a un ciudadano español implica inmediatamente una obligación ineludible por parte de los poderes públicos. Y esto no es una afirmación retórica, ni siquiera una afirmación doctrinal, y yo diría que ni siquiera es una afirmación caprichosa de la persona que les habla, es que nosotros hemos puesto en la Constitución española un precepto jurídico que el Estado está y debe estar en condiciones de cumplir.

Aquí quería hacer alguna reflexión, señor Defensor del Pueblo, señorías. Centrarme aquí para hacer un comentario y también una aportación. Sin duda, todas SS.SS. conocen el artículo 24.2 de la Constitución española, que dice que todos los españoles tenemos derecho a una justicia sin dilaciones indebidas, y me da la sensación de que esas personas que han acudido al Defensor del Pueblo para quejarse de esa dilación del procedimiento judicial no conocen este precepto. Si hubieran conocido el precepto sin duda hubieran acudido a invocarlo al Tribunal Constitucional. Por eso creo, señor Defensor del Pueblo, que en relación con esas quejas que se presentan sistemáticamente por parte de los ciudadanos relativas a los procedimientos judiciales, convendría, en la contestación del Defensor del Pueblo, invitarles a que acudan a argumentar el artículo 24.2 de la Constitución ante los tribunales correspondientes. Es más, yo creo que incluso habría que informarles del artículo 44 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional, para que invocaran el precepto constitucional, no en primera instancia en el Tribunal Constitucional, sino en sus propios tribunales, donde tengan abierta la causa, bien sea el Tribunal Supremo o bien sea en los tribunales territoriales correspondientes. Sin duda, en este momento se podría plantear por parte de alguien que si invocamos el artículo de la Constitución para que acudan al Tribunal Constitucional, a lo mejor bloquearíamos ese Tribunal es vez del Tribunal Supremo, pero, señorías, ese argumento es intolerable; es intolerable porque en cualquier caso lo que les estamos diciendo a los ciudadanos es: renuncien ustedes al derecho constitucional que tienen de tener una justicia rápida, ágil y sin dilaciones. Por tanto, yo me veo en la obligación de hacer esta reflexión porque a mi grupo le parece intolerable que estos retrasos en los procedimientos judiciales sean ya una norma habitual en los informes del Defensor del Pueblo.

Señorías, leyéndose el informe, en la profusión del mismo, vemos que el argumento que utiliza el Tribunal

Supremo en su contestación al Defensor del Pueblo cuando este recurre al mismo para decirle que no tenga estos retrasos, estas dilaciones, es siempre el mismo: defectos estructurales, problemas materiales y problemas personales. No me resisto a esto, porque el Tribunal Constitucional en multitud de sentencias esta harto de decir que no se puede argumentar la lentitud de los procedimientos por las dificultades que existen en los medios materiales y en los medios técnicos. Las sentencias del Tribunal Supremo dicen que se puede liberar de esos asuntos a los magistrados, pero en ningún caso a la Administración de Justicia, que tiene la obligación ineludible de cumplir el precepto constitucional de justicia sin dilación y sin retraso. En ese sentido, en el día de hoy me quiero quedar con la llamada de atención a SS.SS. sobre la urgente necesidad que tenemos de tomar esto en serio, de arbitrar las medidas necesarias desde el Congreso de los Diputados para que esto no vuelva a ocurrir y también para instar a la Administración del Estado a que tome las medidas necesarias para la reforma de ese procedimiento judicial y, fundamentalmente, por qué no decirlo también, del Tribunal Supremo.

Termino refiriéndome a algo que el Defensor del Pueblo ha citado al final de su intervención y que yo no puedo obviar, y es a esa parte del informe en la que el Defensor apela a favor de esas personas que son dependientes, a la tercera edad española. Un gran problema que se adelanta también a los tiempos, esas personas que dependen de los hijos, de los hermanos o de la caridad para poder tener una vejez en tranquilidad y en serenidad. El informe, que también apela a esta cuestión, necesita el apoyo y el estímulo de las personas que aquí representamos a los ciudadanos porque, señorías, como bien conocen, aquí representamos a todos los ciudadanos, sin distinción de clases, sin distinción de condiciones y sin distinción de edades. Por ese motivo, desde mi grupo quiero llamar la atención a este respecto.

Termino igual que empecé, señor Defensor, felicitándole por la presentación de su informe, porque es muy completo, muy exhaustivo, muy riguroso, muy equilibrado y para nosotros es importante que sea imparcial, como lo es, y además que sea realista, porque toca todos y cada uno de los problemas que han venido sufriendo los españoles, una gran cantidad de españoles, durante los últimos tiempos. También quiero decirle que desde el Grupo Popular seguimos estimulando a la institución del Defensor del Pueblo para que siga controlando, para que siga supervisando, para que siga estimulando a la Administración porque redundará en beneficio de los servicios públicos y, en definitiva, redundará en beneficio de todos los españoles.

Muchas gracias. **(Aplausos.)**

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

Por el Grupo Parlamentario Socialista, señor Rascon su turno.

El señor **RASCÓN ORTEGA:** Gracias, señor presidente.

Doy las gracias al Defensor del Pueblo, a su adjunto y al equipo técnico que le acompaña por su presencia, por la comparecencia efectuada y también, cómo no, por el riguroso informe que nos permite un año más conocer, inmediatamente después de debatir en clave política, el estado de los derechos y libertades. Qué duda cabe que es un informe que refleja por defecto aquellos bancos de quejas y anomalías que detectan los ciudadanos y, sin duda, eso debe contribuir a la actividad netamente política de esta Cámara para tratar en lo sucesivo de evitarlas.

En primer lugar, voy a hacer una referencia a la marcha general de la institución, a la que usted ha aludido, comentaré algo sobre recomendaciones, sugerencias e insinuaciones muy interesantes para ser trabajadas en el futuro y, posteriormente, si me lo permiten, haré una valoración política de conjunto que permita obtener las conclusiones que deben extraerse de un informe tan importante como el que hoy se trae a la Cámara por el Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo dice que la marcha es satisfactoria, que el presupuesto está ejecutado en un porcentaje razonable, de manera que se deduce que la solvencia económica de la institución es bien evidente. Hay una relación y proyección internacionales del Defensor del Pueblo que hace pensar que aquellos mecanismos que nos son tan útiles en democracia aquí, en España, se pueden transmitir a otros países donde se necesitan. Por último, y es muy importante en esa marcha general de la institución, se ofrece una relación con los defensores del pueblo de distintas comunidades autónomas cada vez más profunda. Eso hay que reconocerlo en positivo porque es venir a decir que esa idea global del Estado de las autonomías, que está muy instalada entre nosotros desde hace 26 años, también se refleja en esa relación parlamentaria que tiene la alta magistratura de persuasión general del Estado con la de cada comunidad autónoma.

Es inevitable hacer una valoración de las estadísticas que nos ofrece este informe, como ha puesto de manifiesto algún portavoz que me ha precedido en el uso de la palabra. Esos dientes de sierra son inevitables porque responden a la coyuntura de un determinado país sobre el estado de sus derechos y libertades en un momento concreto; por tanto, no cabe hacer evaluaciones catastrofistas si la cosa mal, ni lanzar las campanas al vuelo si va bien. Eso es lo que refleja la estadística del año 2004. Han aumentado las quejas ciudadanas en un 67 por ciento que, como bien ha explicado el Defensor del Pueblo, tiene que ver con el más profundo conocimiento de la institución que tienen los ciudadanos españoles. Junto a ello hay que reconocer que no se han admitido el 58,10 por ciento, sobre la base de criterios técnicos más que obvios que están bastante instalados en la cultura del Defensor de Pueblo y por supuesto jurídicamente más que justificados. Nos encontramos con un dato que sí que tiene que ser resaltado porque es

muy importante, y es que aumentan las recomendaciones y las sugerencias que se admiten por la Administración pública. El año anterior fue de un 48 por ciento y ahora sube a cerca del 65 por ciento. Eso significa que cada vez hay más sensibilidad en la Administración pública para atender esas recomendaciones y esas sugerencias. Es un dato positivo, a pesar de que nos tenemos que quedar con el complementario negativo que no nos convence, y es que el 34 por ciento de esas recomendaciones y sugerencias se rechazan. Ahí es donde está la labor persuasiva e importante del Defensor del Pueblo, pero también la complementaria ineludible—esa es nuestra responsabilidad— que tienen las Cortes Generales para tratar de convencer de la ejecución de esas recomendaciones y sugerencias que propone el Defensor del Pueblo, la mayoría de ellas razonables.

Otro dato que llama la atención en clave positiva es que bajan las quejas de oficio. Yo hago una interpretación justo contraria a la que se ha hecho por otro portavoz; no es falta de sensibilidad del Defensor del Pueblo, la sensibilidad como mínimo hay que presumirla y estamos convencidos de que es la misma. Lo que ocurre es que los datos que indica la realidad no invitan a que esas quejas vayan en aumento. Esa es la interpretación positiva que sin ningún género de dudas cabe hacer.

Decía anteriormente que este informe ofrece recomendaciones, sugerencias e insinuaciones. Las recomendaciones y las sugerencias están escritas muy claramente en el mismo y nosotros tenemos que leerlas; las insinuaciones sencillamente hay que captarlas en clave política para poder llevarlas a la práctica, y probablemente esas insinuaciones tienen mucho que decir a esta Cámara a la hora de llevar a cabo la promoción efectiva de los derechos y libertades, que es exigencia ineludible de todos los poderes públicos sin ningún género de dudas, y en primer lugar de las Cortes Generales. Para ello voy a hacer referencia a algunos de los campos de trabajo que el Defensor del Pueblo ha utilizado en su informe y voy a sacar esas insinuaciones para exponerlas aquí, en esta Cámara de representación del pueblo, para incentivar nuestra actividad política en aras de defender adecuadamente los derechos y libertades, fundamentalmente de resolver esos problemas que nos ofrecen los ciudadanos a través de sus quejas.

En lo que respecta a la Administración pública, lo ha puesto clarísimamente sobre la mesa el Defensor del Pueblo. En la búsqueda de la transparencia, en la búsqueda de la imparcialidad a la hora de seleccionar al personal que trabaja para las administraciones públicas con arreglo a los criterios constitucionales de mérito y capacidad hay que buscar a toda costa un estatuto del opositor que contenga un código de buenas prácticas y que afecte a todas las administraciones públicas. Es, sin ningún género de duda, una insinuación muy a tener en cuenta para intentar vencer esas resistencias que se detectan en distintas administraciones públicas y que hacen que en determina-

dos momentos la selección del personal no sea constitucionalmente adecuada.

Se ha hablado de seguridad y de la Administración de Justicia, detectando las lacras que vienen reiterándose informe tras informe y que invitan—esta es otra insinuación bastante evidente— a una búsqueda de soluciones ya estructurales. Si hay problemas que se repiten año tras año, son problemas estructurales y necesitan reformas estructurales.

En el campo del urbanismo, se ha hablado del problema de la vivienda. Ahí están los indicadores sociales, las encuestas cantan y bien claramente: Uno de los problemas que subjetivamente tienen los ciudadanos de este país es el de la vivienda. Por tanto, hay que movilizarse para resolver el problema de la vivienda. En este momento me resultaría muy fácil hacer demagogia, pero no la voy a hacer: Hay un Gobierno que incluso ha creado un ministerio para intentar solucionar este grave problema coordinadamente. Lo cierto es que es un problema detectado por la queja ciudadana y al que hay que dar solución en el futuro.

Otro tanto ocurre con el Estado del bienestar. Es verdad que, al menos doctrinalmente, en muchas ocasiones se pone en entredicho el Estado del bienestar; qué capacidad tenemos para mantenerlo, hasta dónde va a llegar; pero la verdad es que lo que refleja el ciudadano a través de sus quejas es un intento de mantener a toda costa las ventajas, que son muchas, de ese Estado del bienestar; que contribuye fundamentalmente—y me quedo con esa valoración positiva— a dotar de igualdad, a través de los servicios públicos, a la ciudadanía. Y ahí es donde surgen determinados bancos de quejas que hay que atender sin ningún género de duda.

Se queja la ciudadanía, y se queja generalizada—además creo que es uno de los primeros campos de queja—, del Servicio Nacional de Salud. A lo mejor hay que plantearse en próximas reuniones de responsables políticos de todo el país, dedicadas a la financiación sanitaria, que es un problema que la ciudadanía ha puesto sobre la mesa y que exige diligencia en la solución del mismo a los responsables políticos. Por eso hablaba de insinuaciones, es una interesante insinuación del querido Defensor del Pueblo, para que sea atendida por los que tienen que decidir.

Otro tanto ocurre, en ese campo del Estado del bienestar; con los distintos problemas que afectan a colectivos; colectivos que son minoritarios pero que necesitan un apoyo superior al natural de cualquier otro ciudadano. Me estoy refiriendo a los mayores, a los menores de edad con minusvalías, a los enfermos crónicos, a las familias numerosas, etcétera. Es un campo de trabajo especificado suficientemente en ese informe, que insinúa también la necesidad imperiosa de una ley de dependencia, una ley que contribuya a dar autonomía a personas que, por la razón que sea, no la tienen, y para hacer realidad ese Estado del bienestar tienen que intervenir los poderes públicos, el primero éste, sin ningún género de duda. Es una insinuación que los poderes públicos con responsabilidad tenemos que tener en cuenta.

Hay otra insinuación en el campo de la educación, una insinuación bastante interesante, cuando habla de los graves problemas de planificación educativa en los distintos niveles, de los problemas para conseguir becas a pesar de haber aumentado ostensiblemente en el último año o de la homologación de títulos del extranjero, por no citar el terrible informe PISA, que tan mal nos pone y tanto afecta a la educación en nuestro país. Nos está sugiriendo, nos está insinuando también que este país necesita un pacto por la educación, en donde tenemos que aunar esfuerzos para hacer realidad una educación de calidad e igualitaria para todos los ciudadanos.

Fíjense, señorías, cómo el informe del Defensor del Pueblo no solo es capaz de ofrecer abiertamente recomendaciones y sugerencias, sino que también es muy útil para trasladar a esta Cámara insinuaciones políticas que deben ser tenidas en cuenta para algo tan elemental como es hacer política. Eso me permite ir a la valoración política, descaradamente política, última que hago en mi intervención, y con eso acabo, señor presidente. La idea clásica de la política no es otra que la de intentar resolver los problemas del ciudadano, de la inmensa mayoría de los ciudadanos de la mejor manera posible y esto se tiene que hacer fundamentalmente en el foro natural, que es el Parlamento. Para eso estamos. El Defensor del Pueblo está para sugerirnos, recomendarnos e insinuarlos y nosotros para intentar resolver los problemas. El Defensor del Pueblo, a mi juicio, ha hecho sus deberes, y ahora nos toca hacerlos a nosotros. ¿Y cómo los podemos hacer? Algunas pistas he dado al respecto. A partir de ahora con ese informe del Defensor del Pueblo, a lo mejor, tenemos que plantearnos una intermediación con los poderes públicos que no contestan, que contestan tarde o que incumplen las recomendaciones y sugerencias del Defensor del Pueblo, para hacerles ver que, porque son razonables, hay que llevarlas a cabo. O hay que ir más lejos y buscar a toda costa que esas recomendaciones y sugerencias que no se cumplen y esas insinuaciones que se deducen de ese informe se hagan realidad a través de iniciativas; iniciativas parlamentarias, legislativas o no, que busquen algo tan sencillo como la calidad de los servicios públicos de este país, como el servicio directo al ciudadano que está más que consagrado en la Constitución y al que invita el Defensor del Pueblo. Por eso esa correspondencia entre la información, la sugerencia de esa alta magistratura sugestiva del Defensor del Pueblo y esos deberes que tenemos que hacer aquí, en este Parlamento, con iniciativas legislativas y no legislativas, para que la calidad de vida de los ciudadanos, que es motivo de queja y se refleja en ese informe, se desarrolle hasta sus últimas consecuencias y esas quejas disminuyan radicalmente. Eso está por hacer, es nuestra responsabilidad como representantes del pueblo, y es lo que espera el pueblo.

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

El señor **PRESIDENTE:** Gracias a usted, señor Rascón.

Concluidas las intervenciones de los distintos grupos parlamentarios, solo me queda agradecer y al mismo tiempo despedir al Defensor del Pueblo, a sus adjuntos y colaboradores por su presencia en esta sesión. Muchas gracias. **(Aplausos.)**

**Senado. Sesión plenaria de 24 de mayo de 2005.
Debate sobre el Informe del Defensor del Pueblo
correspondiente a 2004.**

(D.S. Senado, VIII Leg., Núm. 41)

INFORME CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN REALIZADA POR EL DEFENSOR DEL PUEBLO DURANTE EL AÑO 2004.

El señor **PRESIDENTE**: Pasamos, a continuación, al punto segundo del orden del día: informe del Defensor del Pueblo.

Tiene la palabra el excelentísimo señor don Enrique Múgica.

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

Señorías, comparezco ante este Pleno para dar cuenta resumida de la gestión llevada a cabo por el Defensor del Pueblo durante el año 2004, tal y como previene la Ley Orgánica reguladora de la Institución. El Informe correspondiente se publicó el pasado 15 de abril en el «Boletín Oficial de las Cortes Generales» y a su contenido se atenderá básicamente esta exposición oral.

El Informe incluye un primer núcleo relativo a los datos principales de la gestión, centrado en las quejas, pero con otros componentes e indicadores necesarios para adquirir una idea lo más completa posible de nuestro quehacer sustantivo. Durante el año 2004 se registraron 28.990 quejas, casi un 67 por ciento más que en el ejercicio anterior. Es preciso decir que se va consolidando el cauce electrónico como medio de recepción y envío de las quejas de los ciudadanos. Más de la cuarta parte de las quejas que nos llegan lo hicieron por la vía del correo electrónico, y como dato curioso, señorías, debo decirles que en el mes de diciembre de 2004, por vez primera en la historia de la Institución, el número de quejas recibidas por Internet superó al de las recibidas por la vía postal tradicional.

Del total mencionado, 14.264 quejas eran individuales; 14.614 se agrupaban por colectivos diversos, y 112 fueron quejas de oficio iniciadas por la propia Institución, de las que se contiene un Informe y un listado ordinal completo. Para cada una de estas quejas de oficio, se indica el motivo y el objeto de su incoación descritos de manera resumida.

En cuanto al objetivo básico de la eficacia de la supervisión de las Administraciones públicas, como consecuencia de las quejas tramitadas, se elaboraron 413 resoluciones durante el ejercicio 2004, en concreto, 124 recomenda-

ciones, 183 sugerencias y 106 recordatorios de deberes legales. De todas estas resoluciones, según los últimos datos suministrados la semana pasada, han sido admitidas 175 recomendaciones y sugerencias, se han rechazado 85, y otras 47 aún se encuentran pendientes de comunicación. Así pues, las respuestas recibidas de las Administraciones, muestran que las recomendaciones y las sugerencias del Defensor se aceptaron en torno al 60 por ciento de los casos, lo que evidencia un grado razonable de eficacia en nuestro trabajo, teniendo en cuenta que las propuestas rechazadas, en su gran mayoría, ofrecen argumentos dignos de ser tenidos en cuenta.

Es indudable que esta colaboración activa Enriquece tanto el papel que desempeña la figura constitucional del Defensor del Pueblo como los propios cauces de perfeccionamiento normativo y de satisfacción adecuada de las aspiraciones ciudadanas.

Según la Administración afectada, el mayor número de quejas tramitadas estaba dirigido a la Administración General del Estado, seguida de la Administración Local y de la Administración Autonómica. Dentro de la Administración General del Estado ocupa el primer lugar por el número de quejas, la Administración periférica, seguida por los distintos departamentos ministeriales.

Ahora trataré de exponer, en apretado resumen, las principales actuaciones de supervisión de las Administraciones Públicas incluidas en el Informe, siguiendo el orden derivado de nuestra organización funcional para la recepción, examen y tramitación de las quejas, plasmado asimismo en el detallado índice del documento, que permite una rápida localización de los diferentes asuntos a la hora del análisis y de la consulta.

En materia de empleo público, las quejas recibidas aluden en buena medida a los mismos problemas expuestos en anteriores ejercicios. Las distintas Administraciones agrupan a un numeroso colectivo de servidores públicos que tienen a su cargo la fundamental tarea de llevar a cabo la acción del Ejecutivo, realizando las tareas del Estado y prestando los servicios que los ciudadanos reclaman. Se trata de un colectivo heterogéneo, sometido a una pluralidad de regímenes jurídicos, según el ámbito sustantivo y la relación jurídica de que se trate, aplicados a su vez, por numerosas autoridades de los distintos niveles y sectores en los que se organiza la Administración. Los problemas que se nos plantean cada año afectan de manera diferente a unos y otros y, con frecuencia, tienen mucho que ver con esa diversidad jurídica y organizativa a que me refiero.

La selección del personal al servicio de las distintas Administraciones Públicas requiere la aplicación de criterios objetivos que garanticen la publicidad y transparencia de los procesos, la igualdad de oportunidades entre los candidatos y la cobertura de las vacantes de acuerdo con los principios de mérito y capacidad. Sin embargo, no son infrecuentes los supuestos en los que queda en entredicho la imparcialidad de algunos procesos, que parecen favorecer la selección de determinadas personas. Estos problemas son más perceptibles en el ámbito de la Administración Local y, particularmente, en la selección del personal sometido al régimen laboral. El hecho de que existan más de 8.000

municipios, que gestionan de manera autónoma la selección de su personal, y el hecho asimismo de que en el caso del personal laboral se utilice frecuentemente el sistema de concurso y no el de oposición o el de concurso-oposición tiene mucho que ver con las deficiencias apuntadas por los ciudadanos.

Sería conveniente que los aspirantes al empleo público dispusieran, aparte de condiciones materiales idóneas para la realización de las pruebas, de información suficiente sobre los procesos en los que participan. Que les fueran entregadas copias de sus ejercicios, de las plantillas con las respuestas consideradas correctas por el tribunal y, por supuesto, que tuvieran oportunidad de conocer con anterioridad los criterios de corrección que vayan a utilizarse. Esas alternativas y el establecimiento de vías ágiles y efectivas para resolver sus reclamaciones serían soluciones a considerar recomendadas por la Institución del Defensor del Pueblo. Éstas y otras disposiciones podrían ser objeto de una norma reguladora básica de los derechos de los aspirantes a desempeñar un puesto de trabajo en el empleo público, algo parecido a un Código de buenas prácticas o Estatuto del Opositor.

Las diferencias de régimen jurídico entre los diversos empleados públicos, no siempre bien justificadas, provocan a veces otras diferencias que claramente carecen de cualquier justificación. Ocurre, por ejemplo, que personal de una misma Administración y con similares funciones y características, pero con regímenes jurídicos distintos, percibe retribuciones diferentes o tiene derechos sociales distintos. Por mencionar un caso concreto, los funcionarios de la Administración Civil que solicitan una excedencia para atender al cuidado de un hijo tienen derecho durante un año a la reserva del puesto de trabajo que desempeña y, transcurrido este período, a un puesto en la misma localidad de igual nivel y retribución. Pero si el funcionario o, más habitualmente, la funcionaria pertenece a las Fuerzas Armadas, la reserva de destino solo alcanza los seis primeros meses. Y en el caso de la Guardia Civil, simplemente perdería el destino por carecer de derecho de reserva. Es evidente que estas diferencias no tienen justificación y por eso nuestros contactos con Defensa y Guardia Civil han tenido un resultado positivo que lograría, al menos en este punto, la equiparación con los demás colectivos de funcionarios.

Hay muchos otros aspectos de la vida profesional de los empleados públicos sobre los que podría llamar su atención, como consecuencia de la diversidad de quejas recibidas y de las actuaciones practicadas. Pero, por la repercusión adquirida en los medios informativos, haré referencia tan sólo a un asunto sobre el que quiero expresarles mi preocupación. Se trata de lo que se ha dado en llamar «acoso laboral» o «mobbing». El carácter permanente de la relación que mantienen las Administraciones Públicas con sus trabajadores, así como la transformación de las tareas a realizar y la dificultad de algunos servidores públicos para adaptarse a los cambios o, incluso, las diferencias personales de carácter o de opinión entre ellos, están con frecuencia en el origen de este problema. La Administración, cualquier Administración, debe tener

mecanismos suficientes como para formar y adaptar a su personal a las nuevas necesidades o, cuando menos, disponer de puestos convenientes para superar los desajustes que se produzcan en la dinámica del servicio público. Creo que este problema, hasta ahora más frecuente en el sector privado, donde la competitividad personal y laboral es mayor, también se da en un grado incipiente en nuestras Administraciones Públicas. Pero parece que va en aumento, y por eso creo que sería conveniente abordar la elaboración de un «Protocolo» de prevención del acoso laboral, o de algún instrumento similar, para impedir su avance y lograr su erradicación.

El área funcional de Defensa e Interior tiene a su cargo el tratamiento de los asuntos que en el índice del Informe se agrupan bajo los epígrafes de «Ciudadanía y Seguridad Pública», «Administración Militar» y «Administración Penitenciaria». En el primero de ellos, el Informe se hace eco de la repulsa unánime de toda la sociedad española ante el brutal atentado terrorista del 11 de marzo de 2004, ante el cual buen número de ciudadanos nos ha manifestado su indignación. Desde la oficina del Defensor del Pueblo iniciamos actuaciones ante la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid y ante la Presidencia de RENFE para conocer las medidas adoptadas con objeto de garantizar en lo posible la seguridad de los usuarios de los medios de transporte atacados y de los restantes susceptibles de serlo en otro momento. Los datos e informaciones recibidas, a las que por evidentes razones de prudencia no debe darse publicidad, resultan a mi juicio adecuados, lo que por otra parte no es extraño dada la prolongada experiencia en el padecimiento de la lacra terrorista en nuestro país.

Por esta larga experiencia y por la sensibilización que de ella se deriva, el ordenamiento jurídico español, sobre todo a partir de la Ley de Solidaridad con las Víctimas del Terrorismo, es uno de los más completos en lo que se refiere a la atención de quienes padecen las consecuencias del atentado. Pero aún existen algunas lagunas, debidas a circunstancias de distinto tipo, que desde la perspectiva del Defensor del Pueblo podrían superarse. Como ejemplo, citaré únicamente el caso de un atentado islamista del que fueron víctimas al menos dos ciudadanos españoles, en Marruecos, el año 1994. Ni por parte de las autoridades marroquíes, que aún continúan con la tramitación de un largo expediente, ni por parte de España, que no tiene legalmente previsto este supuesto de atentado más allá de nuestras fronteras, esas víctimas y sus familiares han recibido la atención, prestación o ayuda que cabía esperar.

La supervisión de la Administración Penitenciaria ha sido desde siempre una actividad especialmente cuidada por el Defensor del Pueblo. No sólo atendiendo las quejas que al respecto recibe, sino también girando frecuentes visitas a los establecimientos penitenciarios para conocer de primera mano la realidad de cada uno de ellos. La población penitenciaria en España no cesa de crecer. Según cifras oficiales del Ministerio del Interior, durante el año 2004, se produjo un incremento superior al seis por ciento de internos, sin que se hayan puesto en funcionamiento nue-

vos centros penitenciarios. De todo ello se deduce claramente que, lejos de resolverse el grave problema de masificación que padecen muchos de los centros penitenciarios, sigue siendo cada vez más utópico el planteamiento de objetivos como el de la Ley General Penitenciaria que se propone alcanzar la proporción de sólo un preso por celda.

Iniciadas de oficio actuaciones sobre este asunto ante la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, se nos puso de manifiesto que se habían adoptado las siguientes medidas en relación con el grave problema de la masificación: acortar los tiempos de construcción o rehabilitación de centros penitenciarios; incrementar el uso de medios de control a distancia, instando a otras instituciones a trabajar en la misma dirección; ampliar el plan de construcción de centros de inserción social, optimizando el uso de dichos centros con internos en régimen abierto; redefinir el uso de espacios penitenciarios para el cumplimiento de condenas, e instar la cesión de inmuebles y terrenos para su rehabilitación y uso con estos fines.

Los fallecimientos de internos en prisión han dado lugar, a lo largo de 2004, a la tramitación de cuatro quejas y a la iniciación de trece expedientes de oficio. Tras los fallecimientos en prisión subyace una casuística muy variada, siendo de destacar los fallecimientos como consecuencia del deterioro de la salud asociado al problema de la droga, por lo que es preciso continuar potenciando los programas de desintoxicación, para los que en la actualidad existen peticiones en espera.

También es importante la prevención del suicidio en prisión. Existe un protocolo de prevención de suicidios, y recurrir a él tendría que tener carácter obligatorio ante la presencia del menor indicio de tendencias suicidas. No debería ocurrir lo que sucedió en un supuesto investigado el pasado año, en el que un interno falleció en un centro penitenciario de Alicante sin que se le hubiera aplicado dicho protocolo, a pesar de que el interno había protagonizado previamente tres tentativas de suicidio, una en la prisión de Soto del Real, otra en el Hospital Gregorio Marañón y otra en la prisión de Aranjuez.

Este y otros muchos problemas también tienen relación con la mencionada masificación que padecen muchos centros penitenciarios, y con las deficiencias estructurales de bastantes de ellos. Durante 2004 se han visitado quince centros penitenciarios, y se ha levantado acta de cada visita formulando las apreciaciones convenientes, origen de algunas de las actuaciones de oficio de la Institución. A su vez, estas visitas permiten tener un contacto directo, tanto con los equipos gestores y los funcionarios de las prisiones como con los internos, para conocer así directamente aspectos, problemas y carencias que, de otro modo, sería imposible detectar. Como resultado de esta labor, se recomendó el impulso y desarrollo del plan de renovación de infraestructuras, en el que se incluye la creación de nuevos centros penitenciarios en la Comunidad Valenciana, Madrid, Andalucía y Canarias.

En relación con la Administración Militar deseo aludir, muy brevemente, a lo relacionado con los problemas de los militares profesionales cuya vinculación con las Fuerzas Armadas hubo de finalizar definitivamente el 31

de diciembre de 2003. Son varias las líneas de actuación en las que se ha venido trabajando, de entre las propuestas que esta Institución ha tratado de impulsar. Se ha iniciado un programa extraordinario de reincorporación laboral sobre el que, según los datos disponibles, un 83 por ciento del colectivo afectado había manifestado interés por las medidas tomadas y, de estos interesados, un 49 por ciento había sido recolocado. Por otra parte, se han convocado diversos procesos selectivos de carácter extraordinario para la contratación de personal laboral, en los que se valoran muy especialmente los servicios previos prestados a las Fuerzas Armadas y en los que se reserva un mínimo del 80 por ciento de los puestos al personal militar profesional temporal. Por último, sigue vigente el convenio suscrito por el Ministerio de Defensa con el Instituto de Crédito Oficial, que permite la concesión de créditos preferenciales para emprendedores, con un tope máximo de 60.000 euros por solicitante, en los que el Ministerio asume el riesgo del 40 por ciento en los créditos fallidos.

Cambiando de asunto, en lo que se refiere a la Administración de Justicia, debo insistir en los problemas planteados por las dilaciones, retrasos y acumulación de asuntos en buen número de órganos jurisdiccionales, deficiencias que padecen muchos ciudadanos cuyos asuntos se estancan largo tiempo sin resolver. Sigue siendo cierto, aunque se haya convertido en tópico a fuerza de repetirlo, que una justicia lenta no es una auténtica justicia. En muchas ocasiones, esa lentitud agrava la ya indeseable situación de quienes tienen que acudir a los Tribunales. Además, en estos casos, se va minando la confianza de los ciudadanos en el sistema judicial, que es uno de los pilares básicos de nuestra convivencia.

Las Salas Primera y Tercera del Tribunal Supremo sufren los retrasos más prolongados, y la Sala Segunda, que también los padece, actúa en muchos supuestos como segunda instancia penal a través de la casación. Hay razones que se explican, aunque no se justifiquen, en la propia Exposición de Motivos de la Ley de Demarcación y Planta Judicial de 1988: los fenómenos de judicialización del Estado, la mayor conciencia ciudadana de los derechos y de sus garantías de contenido real, la desaparición de vínculos sociales y políticos restrictivos de la libertad individual y del derecho de defensa de las personas, el control democrático de los defectos de funcionamiento de todas las instituciones públicas, la mayor conflictividad social y la culminación del Estado de Derecho mediante el reconocimiento del valor normativo de la Constitución son las causas del incremento de la litigiosidad y que siguen a día de hoy plenamente vigentes. Esto se decía en 1988.

Pero no sólo el Tribunal Supremo padece estos problemas. También los Tribunales de Justicia de las Comunidades Autónomas sufren acumulaciones de asuntos y retrasos, particularmente las salas de lo Contencioso-Administrativo. En general, la litigiosidad de los ciudadanos con la Administración ha aumentado incesantemente en los últimos años y este fenómeno no siempre se ha tenido en cuenta a la hora de legislar y planificar el futuro de la justicia.

A todo lo anterior se suma la secular precariedad de personal y medios materiales que padece la Administración de Justicia. Los esfuerzos realizados hasta ahora, innegables, no han permitido superar una situación de penuria crónica. Los presupuestos son limitados y los frentes que atender son muchos. Eso es verdad. Pero permítanme decir, por haber sido cocinero antes que fraile, con todos los perdones por la expresión, que los lamentos de un Ministro o de un Consejero de Justicia a la hora de pedir más recursos para «lo suyo» —entre comillas— merecen ser atendidos. Y lo merecen porque un sistema democrático, avanzado y eficaz como el nuestro, necesita de un mecanismo judicial que responda a esas características.

El área de Justicia de la Institución trata también de otras materias, de entre las cuales hay dos que no quiero dejar de mencionar. Por un lado, lo referente al Registro Civil, veterana y fundamental institución en nuestro sistema jurídico, que urge actualizar y perfeccionar. En pocos años, España ha sufrido múltiples y bruscos cambios sociales entre los que destaca el haber pasado de ser un país del que salían muchos emigrantes por diversa causa, a ser un país receptor de millones de inmigrantes. Nacimientos, matrimonios y problemas de nacionalidad, entre otros, generan tareas que el Registro Civil tiene que afrontar con diligencia y eficacia, lo cual no siempre es posible con la organización, los procedimientos y los medios de trabajo actuales.

El otro asunto al que me refería, doloroso como pocos, es el relativo a la violencia doméstica. El Defensor del Pueblo no ha cesado de alertar sobre la gravedad de este problema, dedicando a su estudio y prevención muchos esfuerzos, entre los que sobresalen la realización de trabajos monográficos y la formulación de múltiples recomendaciones y sugerencias a las diversas autoridades competentes. Es frustrante comprobar cómo, a pesar de todo, año tras año, siguen produciéndose tragedias que no se han podido evitar. Aunque no todas las causas de la violencia familiar dependen de la acción de las Administraciones Públicas, es preciso que éstas traten de poner algunos remedios con urgencia.

Cada vez que se produce un hecho de este tipo, en la Institución se abre una investigación de oficio, sin interferir, por supuesto, las actuaciones judiciales, para tratar de saber lo que ocurrió y lo que debería cambiar. Me limitaré aquí a desear que las propuestas formuladas tengan el éxito que con ellas se pretendía. Gran importancia se atribuye desde la Institución al reciente esfuerzo legislativo para resolver estos problemas y evitar la violencia. En este sentido, revisten particular interés las repetidas recomendaciones del Defensor para que se extiendan a todo el territorio español los juzgados de familia, creando un orden jurisdiccional propio. Si estos juzgados, además, entendieran de asuntos civiles y penales, cosa que actualmente no ocurre, permitirían, con la resolución rápida de los casos pendientes, una prevención muy eficaz de conflictos familiares. Los retrasos en la resolución de asuntos que entrañan crisis de convivencia, no hacen más que empeorar la situación familiar, dando lugar a un caldo de cultivo apropiado

en el que se originan más fácilmente esos casos lamentables de violencia.

Pasando ahora al área de economía, debo decir que la amplitud de la materia me obliga a ofrecer sólo una muestra de las actividades desarrolladas en este ámbito durante el año 2004, si bien el texto del informe es lo suficientemente detallado y explícito en estos y otros muchos supuestos.

Por lo que afecta a los tributos, el criterio básico de actuación estuvo presidido por la cooperación con las autoridades competentes, resolviendo las deficiencias apreciadas en la regulación, aplicación y gestión de los impuestos, tasas y contribuciones especiales, tanto estatales como autonómicas y locales. Puesto que hubiera resultado imposible responder en la legislación a la infinita casuística del sector, se formularon sugerencias, recomendaciones o interpretaciones tendientes a flexibilizar la normativa para asimilar supuestos no previstos o para excluir otros susceptibles de producir resultados injustos. Así, por ejemplo, en el ejercicio 2004 se propuso, aunque sin el éxito esperado, que los gastos afrontados por los padres en los procesos de adopción internacional fueran en alguna medida deducibles en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas; que se contemplara a las parejas de hecho como unidad familiar, permitiéndoles la opción de tributar conjuntamente; que la ayuda para apoyo domiciliario que reciban de Muface los enfermos de Alzheimer no se considerase como renta y, por esta razón, que no tributara como tal; y, en fin, que se incrementasen anualmente, de modo automático y equivalente a la inflación, los mínimos exentos de carácter personal y familiar para que la renta gravada coincidiera efectivamente con la renta disponible.

En materia de tributos locales, la figura impositiva que suscitó más quejas es la del Impuesto Sobre Bienes Inmuebles (IBI), no sólo por el fuerte incremento que este tributo ha sufrido en muchos municipios, sino también porque, de acuerdo con lo que venimos recomendando, es necesario que se desarrolle reglamentariamente la previsión del artículo 73 de la Ley Reguladora de Haciendas Locales que habilita a los ayuntamientos para imponer un recargo de hasta el 50 por ciento de la cuota líquida del IBI a los inmuebles de carácter residencial que se encuentren desocupados de modo permanente. Comprendo que no es sencillo precisar el concepto de vivienda desocupada a estos efectos, pero tener un parque inmobiliario de casi tres millones de viviendas vacías, en la situación de mercado en la que hoy se encuentra el sector, es completamente inadmisibles.

El área de ordenación territorial agrupa esencialmente las actuaciones de la Institución en materia de medio ambiente, de urbanismo y de vivienda. En cuanto al medio ambiente, debe destacarse la deficiente coordinación observada entre los múltiples órganos y administraciones competentes; la ausencia de medidas materiales que procuren la efectiva restitución del ambiente dañado, y, por último, las carencias en la instrumentación de las denuncias formuladas por los propios agentes de la Administración, lo que provoca en numerosas ocasiones la inutilidad de la acción correctora.

El acceso de los ciudadanos a la información ambiental es, por decirlo con una expresión casi coloquial, manifiestamente mejorable. En ocasiones no se proporciona la información que los ciudadanos debieran conocer, como sucede, por ejemplo, con la contaminación atmosférica cuando supera los umbrales de aviso y alerta. En otras, se les deniega el acceso haciendo interpretaciones extensivas o erróneas de causas legales en asuntos de propiedad intelectual o de protección de datos personales. Creo, señorías, que en éste y muchos otros campos hay que fomentar, y en ello estamos empeñados, la todavía muy precaria cultura de la transparencia en la actuación de nuestras Administraciones Públicas.

Debe mencionarse también en este apartado la necesidad de que se decida cuanto antes la trasposición de la Directiva europea sobre evaluación del impacto ambiental, cuyo plazo de incorporación al ordenamiento interno finalizó en julio del año pasado. Este retraso, aparte del incumplimiento que supone en relación con nuestras obligaciones comunitarias, nos priva de un valiosísimo instrumento de protección preventiva, como es la denominada evaluación ambiental estratégica.

Cualquiera que viaje por nuestras costas percibe de inmediato, porque salta a la vista y a otros sentidos, los muchos y graves problemas que en ellas se plantean. A semejante situación no es ajena la descoordinación administrativa a la que antes me refería, motivada en muchos casos por una equivocada, y a menudo una interesadamente equivocada, interpretación de las atribuciones competenciales de cada administración. En materia de costas, las competencias se distribuyen entre la Administración estatal, la autonómica y la local. Pero este mismo hecho posibilita que, según para qué y según bajo qué circunstancias, cada uno de esos niveles exija o desestime la propia competencia. El caso es que las costas se encuentran agobiadas por la proliferación de construcciones ilegales, muchas de ellas sancionadas con carácter firme y con orden de restitución. Pero ahí siguen todas ellas, sin que los títulos de demolición se ejecuten y sin que ni siquiera se inscriban, en la mayoría de los casos, en el Registro de la Propiedad. También hay dificultades con los accesos al mar, con la limpieza de las playas, con los ruidos y molestias de los «chiriguitos» de temporada y con los vertidos y la depuración de aguas residuales. Según a quien se pregunte, el asunto de que se trate es competencia local o estatal o de la comunidad autónoma, pero los problemas siguen ahí sin resolverse.

En cuanto a la gestión urbanística, sigue caracterizándose por ser demasiado lenta, debido fundamentalmente a la actuación de la Administración Local. También sigue siendo claramente insuficiente la información pública en los procesos o programas urbanísticos. Existen determinadas figuras como la del agente urbanizador, previsto en la legislación valenciana, que siguen generando un considerable volumen de quejas. Sobre estos y otros muchos problemas que afectan al urbanismo tienen sus señorías explicaciones detalladas y rigurosas en el Informe.

La vivienda es, indudablemente, una de las principales preocupaciones de los españoles tras el paro y el terro-

rismo. Desde este punto de vista, satisface comprobar las modificaciones introducidas en el Plan de Vivienda 2002-2005, algunas de las cuales venían siendo reclamadas por esta Institución desde hace largo tiempo. Por lo demás, siguen siendo numerosas las quejas de los compradores de vivienda libre que tropiezan con graves dificultades para que se les reparen los defectos de construcción de las viviendas entregadas, motivo por el cual es preciso hacer exigible legalmente la contratación de seguros que cubran estas eventualidades y más en general los incumplimientos de los requisitos de edificación exigidos por la ley.

Del amplio abanico de problemas que afectan a la sanidad y política social es preciso mencionar algunas carencias que vienen de lejos. Una de ellas es la que se refiere a la salud mental. Además de establecer estructuras de rehabilitación con programas claramente definidos de actuación, es urgente impulsar la coordinación efectiva de las diferentes redes y servicio de atención para aprovechar mejor unos recursos ya de por sí escasos. De igual manera, con carácter inmediato deben ponerse en vigor planes de ayuda a las familias de los enfermos mentales, sobre las que hasta ahora recae gran parte de la carga asistencial.

Es preciso insistir otra vez en las dificultades que afectan a los enfermos crónicos o en fase muy avanzada de su enfermedad que no pueden ser atendidos, con las condiciones que su estado requiere de ingreso, en un centro residencial. Según una encuesta del Centro de Investigaciones Sociológicas, más del 94 por ciento de la población considera que los servicios sociales deberían cubrir las necesidades de atención a las personas mayores y casi el 80 por ciento opina que la ayuda a las personas que no pueden valerse por sí mismas debe ser una medida prioritaria a favor de las familias.

Se espera mucho, en este sentido, de una regulación apropiada en la proyectada ley sobre ayuda a las personas dependientes. De modo paralelo, habrá que prestar atención constante a la grave insuficiencia de plazas en residencias públicas para la tercera edad, sobre todo para los muy numerosos ancianos necesitados de una especial asistencia. Una población tan envejecida como la española requiere un incremento de los recursos públicos destinados a la cobertura de sus necesidades, muy singularmente las de carácter residencial, tan descuidadas hasta el presente y soportadas también, casi en exclusiva, por las familias.

Como línea orientativa en materia de política social puede destacarse, en el ejercicio 2004, la especial atención prestada a las necesidades de las personas mayores. Más allá de lo que acabo de expresar y de las prestaciones concretas a las que se refieren las quejas, el Defensor del Pueblo ha procurado, una vez más, otorgar la mayor eficacia posible al sentido último del artículo 50 de nuestra Constitución. Un sentido que consiste en promover el bienestar de los ciudadanos en la llamada tercera edad. Se trata de un núcleo cada vez más numeroso de nuestra sociedad que debe ser personalmente atendido, no simplemente desde una perspectiva especializada, sino teniendo en cuenta, además, que se trata de un conjunto de personas que se ven afectadas, en un grado más inten-

so, por los innumerables problemas que se plantean a todos los ciudadanos en general, que van desde las cuestiones tributarias o de renta a las que tienen que ver con las comunicaciones, la cultura, la sanidad, la justicia y el urbanismo, por citar tan sólo unas pocas.

Especial preocupación han suscitado en el Defensor del Pueblo, estos últimos años, los problemas de abandono y soledad, de los que constituyen buena muestra el llamamiento a las autoridades competentes, para paliar esas situaciones en los casos de personas mayores que viven solas en las grandes aglomeraciones urbanas o las dificultades que se presentan en las épocas vacacionales a las familias en las que convive un anciano con problemas de movilidad o la importancia que revisten los distintos supuestos que pueden contemplarse a la hora de regular los casos de dependencia.

En materia de inmigración y extranjería, como sus señorías bien saben, hay mucho trabajo por hacer. La Institución viene prestando una atención cuidadosa a estos asuntos y trata de ejercer una presencia constante en este ámbito. El año 2004 ha sido un periodo de agitada transición, claramente marcada por las variaciones normativas, desde la modificación de la Ley de Extranjería, en noviembre de 2003, a la publicación del nuevo Reglamento de la Ley, en diciembre de 2004.

Quiero destacar la valoración positiva que merece el hecho de que la aprobación del Reglamento haya sido fruto de una previa negociación y de un amplio consenso porque ciertas políticas de gran trascendencia social deben gozar de la aceptación y la estabilidad que sólo pueden proporcionar el acuerdo y la puesta en común de sugerencias y recomendaciones.

Dentro de este clima generalizado de acuerdos, también el Defensor del Pueblo fue consultado en el proceso de elaboración de esa norma reglamentaria. Se apuntaron algunas propuestas nacidas, como digo, de la experiencia, para que fueran tomadas en consideración; unas cuantas fueron aceptadas y ya están dando sus frutos; otras han quedado a la espera de una ulterior reforma de la legislación en la materia, impuesta seguramente por nuestras obligaciones comunitarias.

Debo decir, sin embargo, que, aunque algunas propuestas no hayan sido aceptadas, la receptividad de las autoridades competentes en materia de inmigración hacia las propuestas del Defensor del Pueblo ha sido siempre digna de elogio. Así lo demuestra, por ejemplo, el reciente cambio de criterio de esas autoridades al asumir la propuesta de que pueda acreditarse la residencia previa en nuestro país, dentro del proceso de normalización que acaba de cerrarse, utilizando medios de prueba distintos del empadronamiento.

En esa línea de colaboración, debo decir también que se ha atendido el criterio de esta Institución y se ha dejado sin efecto la Instrucción de la Fiscalía General del Estado, sobre retorno de menores extranjeros que automatizaba la expulsión de estos, contra la que había expresado su absoluta reserva este Defensor del Pueblo. De igual manera, nos parece satisfactorio que se autorice a trabajar a los demandantes de asilo cuando han transcurrido más de seis meses sin respuesta desde la admisión a trámite de su soli-

cidad, así como que se ponga inmediatamente en libertad a los extranjeros ingresados en centros de internamiento cuando desaparece la causa que motivó el ingreso, sin necesidad de esperar a la confirmación de la autoridad judicial.

Otro motivo de satisfacción es que el nuevo reglamento consolide el concepto de arraigo laboral como vía de acceso a la autorización de trabajo y residencia desde situaciones de irregularidad. Existen, asimismo, buenas expectativas de que la futura reforma de la ley, imprescindible para trasponer al ordenamiento interno la Directiva Comunitaria en la materia, se introduzcan las modificaciones precisas para equiparar pareja de hecho y cónyuge a los efectos de la reagrupación familiar.

Interesa poner de manifiesto que siguen planteados diversos problemas a los que inevitablemente hay que hacer frente. Así, hay que buscar alguna solución a los extranjeros en situación irregular sobre los que ha recaído una orden de expulsión que no puede ejecutarse, ya sea porque se ignora la nacionalidad del interesado o porque su país de origen se niega a la readmisión. Ciertamente, en este último supuesto, la vía idónea, sobre la que ya se está trabajando, es la de firmar acuerdos con los respectivos países para que readmitan, en todos los casos, a sus nacionales expulsados de España. Pero, mientras esto ocurre no podemos cerrar los ojos a una situación evidente para los habitantes de muchas ciudades y poblaciones españolas.

También es necesario poner remedio a los retrasos que sufre la tramitación de visados de reagrupación familiar, bien sea por demoras en la emisión de los informes gubernativos o por descoordinación entre los organismos implicados en su tramitación. Con carácter general, puede afirmarse que el año 2004 se realizó un trabajo considerable, aunque la situación de retraso no pueda considerarse todavía superada, por lo que debe incrementarse el esfuerzo mediante la adecuación de las plantillas a las nuevas necesidades, la incorporación y generalización de los medios telemáticos y la mejora de los sistemas de gestión e información a los particulares.

Por último, y aún dejando sin citar muchos asuntos relativos a la inmigración, la extranjería y los problemas del servicio exterior español en sus tareas de atención a nacionales extranjeros, no quiero finalizar este apartado sin hacer mención al dolorosísimo asunto de los inmigrantes que arriesgan, y frecuentemente pierden, la vida tratando de llegar a nuestras costas en frágiles embarcaciones. Soy consciente de las muchas dificultades y de la variedad de asuntos a los que nuestra Administración debe enfrentarse; y sé también que, por el carácter ilegal de estas expediciones, sus protagonistas tratan de evitar su localización a la llegada, aumentando así el riesgo. Pero es preciso acabar con esta sangría humana. Nuestras costas y nuestro suelo no pueden convertirse en el cementerio de los cuerpos y de las esperanzas de tantas personas. Las autoridades y los agentes públicos no pueden regatear esfuerzos o dejar de utilizar todos los recursos posibles para tratar de impedir esta continua tragedia, especialmente mediante la vigilancia y represión de la compleja trama criminal de las mafias que se aprovechan del tráfico irregular de personas.

La línea conductora de los asuntos relacionados con la Educación y la Cultura en el Informe del año 2004 está relacionada con los problemas derivadas de una deficiente planificación y una incorrecta previsión de las necesidades que van apareciendo en el sistema educativo como consecuencia de diversos factores, algunos de ellos citados antes de forma reiterada. La progresiva incorporación de la mujer al trabajo, la presencia creciente de población inmigrante en nuestro país, las operaciones urbanísticas que crean nuevos núcleos de población o provocan traslados de ésta de un lugar a otro, son circunstancias, entre otras, que exigen la previsión de medios y recursos educativos necesarios para atender las repercusiones que, sin duda, se hacen ya notar en las aulas.

Cuando la previsión y la planificación no son las idóneas comienzan a surgir problemas en la prestación del servicio educativo manifestados en la carencia de plazas escolares en determinadas zonas; en la escolarización de alumnos en centros que no cumplen los mínimos requisitos o padecen deficiencias constructivas notorias o, incluso, en aularios prefabricados instalados con vocación transitoria y que acaban siendo una solución permanente. También los problemas de previsión y planificación dan lugar a una irregular distribución del alumnado con necesidades educativas especiales y, particularmente, como viene denunciando desde hace tiempo esta Institución, del alumnado procedente de familias de origen inmigrante que se escolariza mayoritariamente en determinados centros, generalmente de titularidad pública, provocando así desequilibrios en la composición de la población escolar y disfunciones educativas.

Un asunto que preocupa desde hace años al Defensor del Pueblo es el relacionado con la violencia escolar. Por eso mismo, se elaboró un estudio monográfico sobre esta materia, que trataba del maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria. Por aquel entonces, sucedió lo que también está ocurriendo en estos momentos. Las noticias aparecidas en los medios aconsejaron la elaboración del citado estudio y actualmente la manifestación de nuevos casos de violencia de diversos tipos en los centros escolares, entre los que destaca el sucedido en un centro de Hondarribia, Fuenterrabía, que desembocó en el suicidio de un adolescente, nos hace reparar de nuevo en este problema.

Quizá sea momento adecuado para revisar aquel trabajo y analizar otra vez la situación escolar desde esta perspectiva de la violencia. Entretanto, siguen estando vigentes las recomendaciones derivadas de nuestro estudio, entre las que destacan las dirigidas a las administraciones competentes para estimular su activa participación en la detección, planificación de medios, formación del profesorado e intervención inmediata y eficaz cuando se tengan las primeras noticias de episodios similares.

Teniendo presente que con un sistema educativo deficiente perdemos todos y que con una educación adecuada todos ganamos, voy a finalizar esta presentación con el asunto de la televisión-«basura», con el que cerré también la comparecencia del ejercicio precedente.

Me satisface el hecho de que aquella llamada de atención diera lugar a una espontánea adhesión por parte de distintas personas pertenecientes a diversos sectores sociales, y a la adopción de una serie de iniciativas mediante las cuáles se está intentando afrontar el problema. Desde el mismo Gobierno, se promovió una ronda de contactos con representantes de las cadenas nacionales de televisión que llevaron a la firma de un «Acuerdo para el fomento de la autorregulación sobre contenidos televisivos e infancia.»

El Acuerdo establece un sistema de control y seguimiento en relación con la programación en horarios en los que es presumible una mayor presencia de público infantil, con la finalidad de respetar los límites establecidos por la normativa vigente. Comprendo que la programación y la publicidad en televisión no son aspectos que puedan alterarse de un día para otro. Entiendo, por tanto, que el plazo transcurrido desde que se alcanzó el Acuerdo impide efectuar una valoración global. En mi apreciación personal, creo que las cadenas de titularidad pública están mostrando un mayor celo en su cumplimiento que las empresas privadas, pero quiero pensar que ello se debe a los compromisos de programación apuntados.

En cualquier caso, las autoridades públicas competentes y la propia Comisión Mixta de seguimiento creada por el Acuerdo citado, en tanto no se proceda a la constitución del Consejo de lo Audiovisual, recomendado por un grupo de expertos que recientemente ha informado sobre el asunto, deben asumir plenamente su responsabilidad y exigir, como mínimo, el cumplimiento riguroso de los límites a la libertad de expresión y de comunicación que impone la obligada protección de la juventud y la infancia.

Y con esto acabo, señorías. Pueden tener la completa seguridad de que todos los asuntos objeto del Informe presentado, así como todos los que puedan ser objeto del análisis y de la actuación de la Institución del Defensor del Pueblo, serán tratados siempre con el rigor y la dedicación que merecen los niveles de confianza que han depositado en nosotros los ciudadanos españoles. (*Aplausos.*)

Muchas gracias.

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

Turno de portavoces.

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

La señora **LÓPEZ AULESTIA**: Gracias, señor presidente.

Señor Defensor del Pueblo, señorías, vaya por delante mi respeto personal, y también el de la formación política de Izquierda Unida que represento en este Senado, por la institución del Defensor del Pueblo.

En la anterior comparecencia del señor Defensor del Pueblo ante el Senado para presentar la Memoria del ejercicio 2003 puse de manifiesto que intuía cierto agotamiento en el modelo que él representaba y que, por ello, consideraba que era preciso un relanzamiento y una revitalización de esta Institución para cumplir los objetivos que tenía o, al menos, en algún momento se había marcado. Prueba de que el agota-

miento es real es que, al preparar mi intervención esta mañana, me he sorprendido al darme cuenta de que me veía obligada a decir las mismas cosas que dije hace un año, lo cual significa que su Informe viene a recoger las mismas cosas que hace un año.

Del Informe que hoy nos ha leído se desprenden los mismos o parecidos datos que del anterior. Enumero algunos para que vean, si repasan mi intervención del año pasado, que recogía exactamente lo mismo.

En su informe hay demasiadas quejas no admitidas y muchas desestimadas, pero seguimos sin saber muy bien qué trabajos de comprobación se llevan a cabo para desestimarlas. Sorprende que la mayoría de las quejas sean de Madrid, de ahí que suela decirse que es un Defensor del Pueblo muy madrileño. Pero sorprende aún más que las quejas procedentes de lugares como Ceuta y Melilla sean menos numerosas, máxime si tenemos en cuenta que son zonas de alta conflictividad donde se producen circunstancias altamente inquietantes, por lo que cabría esperar la presentación de muchas más quejas ante el Defensor del Pueblo.

La mayoría de las quejas pertenecen a hombres, lo que también sorprende en una sociedad como la nuestra, donde la mujer se encuentra discriminada en muchos sentidos, por ejemplo en el trabajo. De hecho, quiero constatar que a un problema que ha llegado a adquirir dimensiones de alarma social, como es la violencia de género, se dedican solamente cinco páginas.

Por otra parte, existe poca relación con los defensores del pueblo de las distintas comunidades autónomas y los trámites para la realización de las quejas son muy largos. Consideramos que hay una actuación muy pobre en relación con el grave problema de la vivienda, y no hace falta recordar que es un derecho reconocido en nuestra Constitución.

El lado positivo, tengo que decirlo, es que apreciamos que se realiza un buen trabajo en relación con la protección del medio ambiente, en concreto con la catástrofe del «Prestige». Una actitud como la mantenida por el Defensor del Pueblo en este caso puede contribuir a que catástrofes de estas características no ocurran nunca jamás. Es pobre, sin embargo, con el accidente del Yak-42 y nos parece un poco sorprendente que un suceso que motivó un número importante de quejas haya tenido una respuesta tan tibia por parte del Defensor del Pueblo.

En algunos aspectos creo que hay una importante falta de objetividad. Digo esto porque soy una senadora vasca y, al leer las páginas que se dedican al conflicto vasco, creo apreciar una actitud manifiestamente tendenciosa. Si bien es algo que, desde el punto de vista humano, puede entenderse, porque todos podemos tener nuestros prejuicios, ideas y agravios, una alta institución como la que representa el Defensor del Pueblo debe hacer un esfuerzo de alejamiento y de objetividad que no apreció en este Informe.

Para concluir, le digo lo mismo que hace un año: es un informe excesivamente autocomplaciente y no voy a decir que poco autocrítico, porque lo que debo decir es nula-mente autocrítico. Vuelvo al principio: considero que la institución que usted representa está necesitada de un re-

lanzamiento, de una revitalización que le lleve a cumplir el papel importante que le tiene asignado esta sociedad, papel que esta institución sí cumple en otros países, los que se llaman de nuestro entorno, y que en este caso concreto sí pueden servirnos de ejemplo y de modelo.

Muchas gracias.

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

Por el Grupo Parlamentario de Senadores de Coalicón Canaria, tiene la palabra el senador Melchior.

El señor **MELCHIOR NAVARRO**: Gracias, presidente.

Seré muy breve, simplemente quiero agradecer al Defensor del Pueblo el exhaustivo Informe correspondiente al año 2004. Esperamos que en lo sucesivo las quejas, fundamentalmente de la población varonil, en nuestra tierra vayan disminuyendo, así como los motivos de esas quejas, que se refieren básicamente al trato que reciben los inmigrantes.

Muchas gracias.

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

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

El señor **MACIAS I ARAU**: Muchas gracias, señor presidente.

En primer lugar, como es lógico, debo agradecer la presencia del Defensor del Pueblo, su trabajo durante todo este año y sus explicaciones ante esta Cámara.

Nuestro grupo desde siempre ha creído que el trabajo del Defensor del Pueblo debía hacerse con el máximo respeto hacia sus homólogos autonómicos, y en esto que uno dice y a veces es puesto en tela de juicio las estadísticas le dan la razón: decía la senadora López Aulestia, con mucho tino, que parecía el Defensor del Pueblo de Madrid. Lógicamente, porque al ciudadano de Madrid le es fácil acceder a este Defensor del Pueblo, mientras que al ciudadano de Barcelona, de Girona, de Lleida o de Reus le es fácil acceder al Síndic de Greuges de Cataluña, y me imagino que lo mismo pasa en otros casos. Por tanto, nosotros siempre hemos planteado la necesidad de esta proximidad del Defensor, proximidad no sólo geográfica, sino también mental, en el sentido de que el Defensor del Pueblo se sienta cercano a todas aquellas personas que lo puedan necesitar. En este extremo —tal y como han hecho mis antecesores en ésta y en la otra Cámara—, cabe reiterar una vez más la necesidad de la máxima colaboración entre el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges de Cataluña, que, por otra parte, ha sido una institución ampliamente prestigiada y ha trabajado en la recogida, análisis y resolución de múltiples problemáticas de muchos ciudadanos. Este es un ejemplo a seguir y, por tanto, invito al Defensor del Pueblo a copiar, en el buen sentido de la palabra, muchas de las actitudes de la «sindicatura de greuges» de Cataluña.

Pasando a otras cuestiones, se ha planteado un tema que da lugar a un número significativo de quejas, pero que seguramente da lugar a un número más significativo de no quejas, que es la población en

situaciones de dependencia. A nuestro grupo es uno de los temas que le preocupa más y aquí habría que buscar una labor más proactiva de la propia institución, puesto que nos parece que el Defensor del Pueblo muchas veces es simplemente una ventanilla que acoge quejas —si vienen bien, si no vienen incluso mejor—, pero en casos de personas que son tan dependientes, a las que incluso les cuesta quejarse de dependencia, debe tener una labor proactiva a través de estudios, a través de todo tipo de actuaciones para que esta parte de nuestra sociedad más desfavorecida —y a la que hasta ahora todos le hemos dado bastante la espalda— al menos sienta próxima la institución de quien decimos constitucionalmente que es su Defensor. Me parece que esta es una acotación obligada y yo desearía que en el próximo Informe del Defensor del Pueblo se incluyeran algunas medidas proactivas, saliendo a la calle para hacer estudios y prospecciones. Debemos acercarnos a esta parte de la población que, aunque se queje poco, incluye a un porcentaje muy significativo de personas que debería quejarse de su situación y de la atención que recibe desde las instituciones del Estado. El Defensor del Pueblo debe ser la primera institución en preocuparse de estas situaciones.

Nadas más, señor presidente.

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**: Muchas gracias, señor presidente.

«Arratsalde on danori».

Quiero dar las gracias y la bienvenida al Defensor del Pueblo y al equipo que le acompaña habitualmente en la Comisión y en el Pleno para la presentación de su Informe.

Tal y como dijimos el otro día en la comisión, la institución del Defensor del Pueblo ha llevado a cabo un trabajo importante, pues se han incrementado un 67 por ciento las quejas recibidas en el año 2004 en relación con el año anterior, que fueron 28.990. Esto supone un importante trabajo, tanto del Defensor como del resto del equipo.

Quisiéramos destacar la mejora que se ha producido en la supervisión de las administraciones, aunque no todo haya sido para bien. Hay temas que preocupan mucho a los ciudadanos—qué duda cabe que la figura del Defensor interesa a la sociedad—, y uno de ellos —como recoge el Informe— es el aumento del acoso psicológico en los puestos de trabajo, el denominado «mobbing», así como el acoso que recientemente se está produciendo en centros escolares, aunque no se recoja en dicho Informe. Por ello, nos parece interesante todo lo que tiene que ver con las medidas preventivas que se puedan ir tomando.

Nos preocupa también el incremento de casos relacionados con la seguridad pública, así como con la población reclusa y algunos casos puntuales a los que hace referencia en el Informe, como el estudio de las consecuencias del Yakolev-42.

Quisiéramos destacar la labor que se ha realizado en asuntos tales como las dilaciones en procedimientos judi-

ciales, todos los que tienen que ver con la violencia doméstica, cada día más importante por desgracia en nuestra sociedad, y aquellos relacionados con la defensa de los menores, tanto en televisión como en determinados contenidos de Internet, etcétera.

Otro aspecto importante del Informe que a nosotros nos llamó la atención, tal y como le dijimos en la comisión, es el referido a los presos españoles en el extranjero. Estamos en una situación complicada y tendremos que seguir trabajando en esa línea. Hoy mismo se hará una declaración en esta Cámara en relación con un preso vasco en Filipinas.

También se han recogido quejas en temas como el medio ambiente, el urbanismo, la vivienda, la sanidad, las modificaciones en materia de extranjería, la protección de las personas mayores, las pensiones y el derecho de los ciudadanos a una educación de calidad, tema por el que se han recogido 9.000 quejas en el informe del año 2004.

Nos preocupa muy seriamente el elevado grado de incumplimiento que se ha dado en diferentes administraciones públicas a los requerimientos del Defensor del Pueblo y de su equipo. Es preocupante, como le decíamos el otro día en el Congreso de los Diputados, que en el Informe se recojan datos concretos de órganos del Gobierno del Estado, como el Ministerio de Fomento, que aparece de manera repetida, o el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Por otro lado, se están produciendo dilaciones importantes en los órganos judiciales que deben ser resueltas inmediatamente, aunque nos consta que ya se está trabajando en esta línea. A nuestro modo de ver, esta situación debería obligar a una reorganización en la Justicia y, en algunos casos, a tomar iniciativas que vayan más allá de lo que se está haciendo.

Un sexto aspecto es el que se refiere al bilingüismo. En el Informe se recogen quejas concretas de comunidades autónomas como Baleares, Cataluña y Galicia, pero no se hace referencia a otras que, desde nuestro punto de vista, deben tener un mayor peso en todo lo relativo a la discriminación en el uso de los idiomas propios.

Además, nos ha sorprendido que no se haya mencionado la falta de puesta en marcha de las recomendaciones que han hecho algunos organismos internacionales al Gobierno español. Me estoy refiriendo, en concreto, al informe que presentó en el año 2004 y las recomendaciones del Relator Especial contra la Tortura de las Naciones Unidas.

Mi grupo parlamentario en el Congreso de los Diputados mencionó nuestro agradecimiento por el hecho de que el Informe se haya limitado a aspectos exclusivamente de su competencia, olvidando el aspecto político que en algunos casos se había incluido; por ejemplo, en el Informe del año anterior.

En otro orden de cosas, como hemos mencionado en varias ocasiones en sus comparecencias en las comisiones y también acaba de citar mi compañero del Grupo Parlamentario Catalán en el Senado de *Convergència i Unió*, consideramos que es importante realizar una labor de coordinación con el resto de los defensores del pueblo. Desde el punto de vista de mi grupo parlamentario las administraciones públi-

cas deben ahorrar recursos y, por ello, es importante la coordinación con las administraciones autonómicas, por lo menos en el caso de aquellas que tienen defensores del pueblo propios; mientras que en aquellas otras en las que no se ha creado esta figura, entendemos la labor total del Defensor del Pueblo del Estado. En este sentido, nos parece interesante esa coordinación en aspectos concretos, como los relativos a los ayuntamientos.

Somos conscientes de que los trabajos que se dictan desde el Gabinete del Defensor del Pueblo generan interés en la ciudadanía. No hay nada más que observar las diferentes publicaciones o páginas web para descubrir que la sociedad está preocupada con aspectos muy variados. Por citar alguno, mencionaré aquellos que tienen que ver con la seguridad de las antenas móviles; en el caso concreto de Euskadi, con las deficiencias en la atención sociosanitaria de los mayores y dependientes; y, además, algo que es cada día más importante en el Estado español, la precaria escolarización de la población inmigrante.

Por todo ello, consideramos que es importante la labor que se viene haciendo, que hay que profundizar en la misma y le animamos a mantener y ahondar en sus contactos con los defensores del pueblo de las comunidades autónomas y con sus homólogos a nivel internacional, como viene haciendo en la actualidad. Pensamos que será de gran ayuda tanto para las relaciones en su trabajo como para el conjunto de los ciudadanos.

Termino felicitándole a usted, y a todo su equipo, por la labor que han realizado durante el presente ejercicio; les animamos a seguir con esta importante tarea y, tal y como le decía en la comisión, sabe que siempre va a contar con la colaboración y el apoyo que precise del Grupo Parlamentario de Senadores Nacionalistas Vascos.

Nada más y muchas gracias.
«Eskerrik asko».

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.

En nombre de Entesa Catalana de Progrés, quiero sumarme a la bienvenida al señor defensor del pueblo y a todos aquellos adjuntos y miembros de su equipo que le acompañan, así como agradecer la elaboración de un trabajo complejo, extenso, entendible y, sobre todo, bien articulado, lo que ayuda mucho a entenderlo a todos aquellos que no somos expertos ni estamos familiarizados con los temas jurídicos o legislativos.

De la lectura de este Informe se desprende que es el fiel reflejo de lo que la sociedad vive, de lo que a la sociedad le preocupa. Aquellos ciudadanos que por las razones que sean ven vulnerados sus derechos constitucionales acuden a la institución que consideran próxima, sensible y eficaz.

El Informe objeto de debate actúa como un termómetro que nos indica que la fiebre no ha bajado, que nuestra salud democrática no es la deseable, más allá del aumento o de la disminución —por cierto, este año, aumento— del

número de quejas. Subyacen una serie de problemas endémicos, crónicos que, aun coincidiendo con que en algunos casos se ha avanzado y se han producido situaciones más favorables, las observaciones del Informe hacen ver que las sugerencias y recomendaciones de años anteriores no han surtido el efecto deseado, probablemente porque no todas han sido atendidas en la medida de lo posible. Justo es reconocer que han mejorado los niveles de gestión de los problemas y las causas que los originan, pero, en algunos casos, éstos rebrotan, aparecen de nuevo y puede que con algunas variantes que hacen más difícil su incorporación.

Agrupadas las quejas por sectores, la inmigración, la Administración de Justicia, la Educación y la Sanidad, siguen representando el gran volumen de las preocupaciones ciudadanas. Justo es reconocer que hemos mejorado, pero justo es reconocer también que la inmigración se percibe como una asignatura pendiente aunque, eso sí, con una puerta abierta a la esperanza como consecuencia del proceso de regularización abierto por el Gobierno hace unos meses, y que hace solo unos días que se ha cerrado.

El Informe que hoy analizamos pone en evidencia el gran déficit de la Administración de Justicia y la deuda que para con la sociedad tiene el conjunto de los poderes públicos. La Justicia es menos justicia —lo decía hace un momento el señor Defensor— si no es próxima y no es rápida, y cabe esperar, pues, que la repercusión de las recomendaciones que se desprenden de este Informe en cuanto a las medidas relativas al incremento de plantillas y a los medios materiales en su conjunto pueda hacerlas más llevaderas.

Estamos seguros de que si se siguen las recomendaciones de estabilidad, flexibilidad y previsión que el Informe pone de manifiesto y que deberían ser de obligado cumplimiento por parte de las autoridades educativas para dar una respuesta positiva al cada día más habitual problema de la incorporación de la mujer al mercado laboral, a la creciente incorporación de alumnos de origen inmigrante o a la necesaria planificación en la construcción de nuevos centros en nuevos barrios de grandes ciudades que generan nuevos alumnos de distintos niveles de enseñanza, si esas recomendaciones o esas sugerencias se siguen al pie de la letra, ese nivel de quejas tiene que decrecer en los próximos años. Como la creciente demanda de servicios asistenciales de calidad y del sistema público de salud comportan necesariamente la atención del Gobierno, las mejoras en la reducción de las listas de espera o en la todavía insuficiente atención a los enfermos mentales hacen cada día más necesaria esa ley, por otra parte anunciada, que deberá aprobarse en esta legislatura y aplicarse cuanto antes mejor esa llamada ley de la dependencia, que debe ayudar, y mucho, a las familias con alguno de sus miembros en esta situación, no sólo por la carga económica que representa sino también por los problemas de movilidad que supone para la unidad familiar.

En su exposición de esta tarde, el Defensor ha querido recordarnos algo que viene persistiendo de forma crónica también en los informes de años anteriores. Me estoy refiriendo a la gran cantidad de quejas

detectadas en lo referente a las pruebas de acceso a la Función pública. Es, por tanto, condición indispensable que se reglamente de alguna forma para que esto no siga sucediendo.

En los informes de los últimos años se observa claramente un número creciente de quejas relacionadas con aspectos medioambientales, por otra parte, fruto de la lógica conciencia medioambiental que vamos asumiendo con el transcurso del tiempo. Especial incidencia hace en lo referente a los procesos de las nuevas urbanizaciones, que alcanzan en algunos casos cotas de insostenibilidad muy preocupantes.

En definitiva, este Informe —lo era también el de los años anteriores— sigue siendo un buen documento, sobre todo para que los diferentes grupos políticos, e incluso el Gobierno, quizá especialmente el Gobierno, emprenda las medidas legislativas que permitan corregir las deficiencias que originan esas quejas y reducirlas al mínimo posible.

Será difícil llegar al tópico de que viviéramos en una sociedad idílica en la cual la figura del Defensor del Pueblo no fuera necesaria, entre otras cosas porque hay que compaginar siempre intereses contrapuestos. Voy a citar sólo un par de ejemplos que me han llamado mucho la atención en la lectura del Informe. Uno hace referencia a un colectivo ciudadano de un determinado municipio que expresa sus quejas en cuanto al peligro que representan las pinturas de los pasos de peatones por lo deslizantes que son los días que hay lluvia, y un colectivo de la misma ciudad expresa sus quejas cuando con el paso del tiempo, y por falta de mantenimiento, esas rayas de los pasos de peatones no se identifican lo suficiente; o lo contradictorias que son las demandas por falta de energía por parte de las diferentes empresas que necesitan ser competitivas en unos mercados cada día más abiertos, con las posiciones de los movimientos proteccionistas, posiciones y oposiciones que se hacen al paso por el territorio de las líneas de alta tensión. En fin, lo idílico no existe, hay que ir mejorando, hay que seguir trabajando, hay que tomar iniciativas y, señor Defensor, adjuntos que le acompañan, nuestro grupo se pone a su disposición para lo que ustedes crean conveniente.

Nada más y muchas gracias.

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

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

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

Defensor del Pueblo, señorías, al comienzo de mi intervención no puedo dejar de acordarme de mi compañero, Pedro Santorromán Lacambra. Mis primeras palabras tienen que ser para dedicarle un humilde homenaje, ya que tengo la oportunidad de dirigirme a sus señorías desde este atril. Pedro, como buen aragonés, era tan bueno y noble como callado; cada vez que te cruzabas con él recibías una mirada limpia, una sonrisa tranquilizadora y a veces un apretón en tu brazo, todo ello para indicarte que le caías bien, como creo que él a todos nosotros. El año pasado nos dejó también otro compañero, en este caso del Partido Po-

pular, la semana pasada esta Cámara aplaudió con emoción la vuelta a la misma de quien ya forma parte de su paisaje, nuestro querido Juanjo Laborda. Pero ésta no es sólo la Cámara de representación territorial que pretendemos, es también un mosaico de vida, un lugar en donde convivimos gente de todos los territorios y de todas las ideologías y hoy ya hasta de todas las edades. Este Senado también es fuente de vida, como la que ha alumbrado recientemente nuestra compañera, la senadora Basilia.

Sé que esta parte de la intervención no forma parte del punto del orden del día en el que me toca intervenir, pero sí quiero que sea una llamada de atención a todos nosotros para que cada vez que contrastemos puntos de vista diferentes, como lo son nuestros partidos, antes de atacarnos y, en ocasiones, de dedicarnos lindezas no propias de lo que representamos, pensemos que en el fondo nos une algo mucho más importante y que está por encima de cualquier otra consideración: todos somos personas.

Nuestro mejor homenaje a Pedro Santorromán y al resto de compañeros y compañeras que formaron parte un día del Senado, y que ya no están entre nosotros, es que nuestro trabajo diario y, sobre todo, la forma de relacionarnos, les permita sentirse orgullosos de haber formado parte de esta Cámara, en la que permanecerán siempre en nuestro recuerdo. Disculpe, señor presidente, pero, sinceramente, creo que me sentía en la obligación de hacerlo.

Señor defensor del pueblo, hace unos meses, el 19 de octubre de 2004, le dije al analizar su Informe del año 2003 —parafraseando a Carlinhos Brown—, que no le íbamos a dar ningún premio por ayudar a la gente, ya que eso formaba parte del compromiso de lo que usted como Defensor del Pueblo representa, pero que mi grupo parlamentario sí le daría el reconocimiento expreso a su labor: Reconocimiento que ahora quiero reiterar y hacerlo extensivo, también, a sus adjuntos y al resto del equipo que le acompaña; profesionales convencidos que tan buena función realizan para que la institución mantenga y mejore sus cotas de credibilidad. También le dije que ese Informe demostraba lo mucho y bien que se había trabajado. Destaqué su rigor, su seriedad. Y le manifesté que estaba seguro de que su espíritu perfeccionista le haría aspirar a superar el listón de la eficacia un poquito más.

Visto el trabajo realizado un año después, debo manifestar mi satisfacción por que haya mantenido una línea ascendente, no conformista. Capaz de generar opinión pública para intentar solucionar o poner el foco de la atención pública en problemas, como lo fue el de la telebasura, especialmente en horario infantil, inquietud que mi grupo parlamentario y el Gobierno ya compartían con usted. Hoy siete meses más tarde, algo se ha avanzado, especialmente en las televisiones públicas, pero como usted ha reconocido ante los grupos parlamentarios de esta Cámara, este Gobierno no cejará hasta que las televisiones privadas lo hagan también. Es cierto que la disciplina en la autorregulación es algo que cuesta su tiempo, especialmente por los compromisos contraídos por las cadenas, pero, afortunadamente, con fecha de caducidad. Lo que sí le garantizo es que el Gobierno estará expectante, vigilante, para que esto ocurra.

Su trabajo es como esa especie de voz de la conciencia del Gobierno, es usted nuestro Pepito Grillo, por lo que haremos bien en hacer caso de sus propuestas. Unas propuestas realizadas siempre desde la óptica de la defensa de los intereses de los menos favorecidos. Nuestro Gobierno no quiere ser como esas administraciones incumplidoras que ponen un feo borrón en su historial de prestatarias de servicios públicos. Es más, lo censuramos y les conminamos a que colaboren con su mejor voluntad. Nos alegramos, por tanto, de que la Secretaría de Estado de Infraestructuras esté en buena disposición de colaboración con usted, como es su obligación. El día de hoy sería uno de los más bonitos de nuestro trabajo político, si estuviésemos sentados todos los que habitualmente lo hacemos en nuestro sitio, no echo de menos a los no habituales porque seguramente tendrán cosas más importantes que hacer.

A las estadísticas sobre el número de quejas presentadas y el detalle de si son individuales, de oficio o colectivas, sin son más hombres o mujeres quienes las presentan, o en qué porcentaje se realizan por comunidades autónomas, este humilde portavoz les dedicará el tiempo justo. No hay nada que se salga de lo normal, si acaso, la necesidad de que hombres y mujeres converjan en el desarrollo de sus derechos. Globalmente ha aumentado el número de las quejas, usted ha dado sus causas, pero en cualquier caso lo importante, mientras no se salga de lo normal, no es el número de quejas, sino el caso que hagamos de ellas, la justicia y la rapidez con que sean tratadas, para restituir en su plenitud aquellos derechos que hubiesen quedado disminuidos por acción u omisión. Si acaso, llama la atención que el 41 por ciento de las quejas proceda de la Comunidad de Madrid. Me imagino que en las comunidades más pobladas de España utilizarán más la figura de los defensores autonómicos.

Me congratulo con usted del mayor uso de Internet, lo que, sin duda, facilita su accesibilidad a la ciudadanía. Me preocupa mucho más, y pienso que a todos los presentes, su análisis por políticas, su radiografía, su diagnóstico social, para que como buenos médicos preventivos, si procede, o cirujanos, si se precisa, acometamos las acciones que consigan corregir en el menor tiempo posible los errores detectados.

Acertado es su diagnóstico sobre la sensación de falta de confianza de buena parte de la ciudadanía cuando accede muchas veces a oposiciones públicas. Sin ir más lejos, en la Oficina Virtual de Atención a la Ciudadanía, que como parlamentario he puesto en marcha en Internet, la primera queja colectiva —realizada por 42 opositores de toda España— tenía que ver con la escasa información y la denuncia de falta de transparencia en una oposición del Estado. Este humilde servidor con su intermediación consiguió que les llegase la información que varios miles de opositores estaban demandando. Por tanto, no era un problema de mala fe, sino de fluidez de la comunicación. Este hecho corrió después por la red, hasta el portal Opositores.com, donde, señorías, me gustaría que vieses las palabras de agradecimiento y, a la vez, de sorpresa de muchos de esos opositores y opositoras. Algo que no me enorgullece, pues preferiría que lo considerasen como normal en su re-

lación con la Administración y la clase política. No parece mala su propuesta de elaborar una especie de código de buenas prácticas o estatuto del opositor; que usted con acierto ha reclamado.

También nos parece oportuna su denuncia pública sobre el «mobbing», esa lacra muchas veces incomprendida por quien no ha tenido que sufrirla pero que forma parte de la realidad cotidiana de buena parte de la clase trabajadora y que, por tanto, debemos esforzarnos en combatir, regulándola con mecanismos.

Queremos felicitarle por su actuación en los días posteriores al 11-M, y aprovecho este momento para manifestar nuestra más unánime repulsa a cualquier práctica de terrorismo, poniéndonos siempre del lado de las víctimas, algo que también compartimos con todos los partidos de esta Cámara.

Su análisis de la situación penitenciaria demuestra la necesidad de una mayor dotación de medios y recursos por parte de la Administración dado el aumento de la población reclusa en el último año, necesidad que sin duda continuará en el futuro debido precisamente a los cambios legislativos. El cumplimiento íntegro de las penas, la modificación de la libertad provisional en las leyes de enjuiciamiento criminal, la puesta en marcha de los juicios rápidos, así como las actuaciones en materia de violencia de género, mal endémico de nuestra sociedad al que después me referiré, marcan esa tendencia, que deberá llevar aparejadas otra serie de medidas para que no provoquen disfuncionalidades no deseadas.

De acuerdo también en sus reiteradas recomendaciones —llevamos así ya muchos años— con relación a que la Justicia debe ser ágil y sin dilaciones indebidas, como determina el artículo 24.2 de nuestra Constitución. Todos debemos ayudar para conseguir este objetivo, pero corresponde al Gobierno la responsabilidad de marcarlo como prioritario, algo que me consta, señorías, es así.

Especial sensibilidad tenemos que mostrar, a la par que indignación por esa sangría integrista de esa nueva forma de terrorismo que es el entendimiento de las relaciones personales como una manera de sometimiento psicológico que, si no es aceptado, conlleva la coacción física. Hemos aprobado una ley integral contra la violencia doméstica, pero debemos agilizar su desarrollo y perfeccionar sus consecuencias. Este es un problema de toda la sociedad y nadie debe permanecer al margen. Nos jugamos la dignidad del ser humano en el empeño.

Los nuevos problemas originados por el oportunismo de ciertos operadores de telefonía, comunicaciones e Internet, sus denuncias en materia medioambiental, sobre el urbanismo, la vivienda, la sanidad, la necesidad de la historia clínica informatizada, la educación y sus reformas, con especial mención a la inmigración en su verdadera dimensión social y humana, así como el resto del informe, son ideas que compartimos y materias que sinceramente intentaremos mejorar; no sólo por ser nuestra obligación sino por creer firmemente en ello.

Para terminar, se hace referencia a las personas discapacitadas y a nuestros mayores, no ya porque nuestra pirámide de población se esté invirtiendo y lo

necesitemos egoístamente, sino porque es de bien nacidos ser agradecidos. La futura ley para mejorar las condiciones de vida de las personas discapacitadas será una verdadera prioridad de nuestro Gobierno y dotar a nuestros mayores de todo aquello que necesitan es tratarlos como a todos nos gustaría que nos tratasen nuestros propios hijos.

Decía María Zambrano que los hombres, antes de hacer las cosas, las sueñan. Señorías, señor defensor del pueblo, les invito a soñar conmigo por un mundo mejor.

Gracias, presidente. Gracias, Pedro. *(Aplausos en 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.

Señor defensor del pueblo, señorías, quiero que mis primeras palabras desde esta tribuna, al igual que han hecho los portavoces que me han precedido en el uso de la palabra, sean de agradecimiento al señor Múgica, a la señora Cava de Llano y al señor Aguilar; sus adjuntos, así como al resto del equipo técnico, que han tenido la amabilidad de acompañarnos esta tarde.

Este Informe, que ya otros portavoces también han mencionado extensamente, abarca todos los temas de actualidad de nuestro país, por los que los españoles se han sentido preocupados durante el pasado año, 2004. Para nuestro grupo es una satisfacción, una vez estudiado este denso y riguroso Informe y después de haber escuchado al defensor del pueblo, comprobar cómo la Institución que representa cumple, desde la objetividad, la independencia y la rigurosidad, con las funciones perseguidas en su creación, siendo este un modelo de atención personalizada, ágil y gratuita, y el crecimiento de su demanda denota que el sistema no está agotado, a diferencia de lo apuntado por la portavoz del Grupo Parlamentario Mixto, senadora López Aulestia.

Es de agradecer, sin duda alguna, el realismo, claridad y contundencia con los que en esta Cámara nos ha acercado a lo cotidiano, a los que preocupa a los españoles, al día a día, a diferencia de esos discursos doctrinales, alejados de la realidad del momento, que se producen aquí y que padecemos todos nosotros. Vaya por delante que el Grupo Parlamentario Popular valora muy positivamente este denso Informe, razón por la que no va a entrar en cifras ni datos estadísticos porque estima más conveniente valorar algunas de las actuaciones que en él se apuntan.

A pesar de la frialdad de las cifras, alguna de ellas no pueden dejarnos fríos. Por ejemplo, el incremento de las quejas presentadas respecto al año 2003, cifrado en un 67 por ciento. No podemos pasar por alto esas casi 29.000 quejas, que tienen que hacernos reflexionar. No obstante, se trata de un dato que, como los resultados electorales, se presta a diversas interpretaciones. Por nuestra parte, no vamos a caer en la demagogia fácil —ya lo dijimos durante la presentación del Informe en la Comisión Mixta— que apuntaba de forma velada en la intervención de la señora

portavoz del Grupo Parlamentario Socialista. Nosotros no vamos a decir que se produjo un deterioro de los servicios prestados por la Administración Pública el pasado año, o un deterioro de la sociedad del bienestar coincidiendo con el cambio de Gobierno a principios de 2004; no vamos a decir nada de eso. Sin ningún género de duda, los ciudadanos valoran y conocen cada vez más la Institución, y quizá parte del incremento de las quejas se deba a la posibilidad de presentarlas por Internet; sin embargo, no podemos quedarnos en esto. La Institución tiene más prestigio, es cierto, y es más conocida: es verdad; pero estas no son todas las razones. Si nos quedáramos en ellas y el año próximo disminuyera el número de quejas, podríamos caer en la tentación de deducir que España funciona correctamente. En definitiva, estos vaivenes y fluctuaciones denotan la normalidad democrática de nuestro país, que reacciona ante hechos puntuales, independientemente de quienes gestionen la Administración.

Como en años anteriores, las mujeres son las que han presentado menor número de quejas. Y se repite igualmente la procedencia geográfica de éstas, pues coincide con las comunidades autónomas más pobladas: Madrid, Andalucía, Cataluña y Valencia. Es destacable también que se ha rechazado aproximadamente el 58 por ciento de ellas, con las siguientes justificaciones: por no existir irregularidades administrativas o no observarse actuaciones inadecuadas de los poderes del Estado, o porque haya recaído sentencia firme del tribunal correspondiente; sobran, pues, los comentarios: se había puesto en duda la pertinencia de tan elevado número de quejas.

De los apartados del Informe dedicados a las diferentes áreas de la Administración, voy a referirme a algunos de ellos empezando por el que se refiere a la Función Pública y el empleo. A nuestro grupo le preocupa mucho lo que ha dicho el Defensor del Pueblo sobre las oposiciones para ingresar en cualquiera de las administraciones —General del Estado, Autónoma o Local—: cada vez se vulneran más los principios de igualdad, mérito y capacidad. Las administraciones tienen que habilitar las normas necesarias que impidan que se lesionen dichos principios, y también debemos hacerlo nosotros, como representantes legítimos del pueblo. Es conveniente que se apruebe alguna norma que recoja los derechos del opositor.

En cuanto a la Justicia, felicitamos a la Institución del Defensor del Pueblo por sus ya tradicionales visitas a las prisiones españolas para conocer de primera mano la realidad de la población reclusa. Un año más se ha producido un incremento importante del número de internos —un seis por ciento—, debido sin duda alguna al endurecimiento de las leyes penales que la sociedad demandó en su momento; demanda a la que el Parlamento respondió con sensibilidad, legislando sobre el cumplimiento íntegro de las penas, y sobre enjuiciamiento criminal, libertad provisional, juicios rápidos, o endurecimiento del tercer grado. Todas estas medidas han incrementado el número de reclusos, como decía. Por ello, ahora urge pedir a la Administración un esfuerzo mayor, tanto en recursos humanos como materiales, a fin de agilizar la construcción

de nuevos centros penitenciarios que permitan cumplir la privación de libertad en las condiciones necesarias.

Sin abandonar el ámbito de la Justicia, es preciso hacer un llamamiento a lo que parece ser un mal endémico año tras año: el retraso en los procedimientos judiciales, una vulneración grave de los derechos constitucionales de los españoles. No podemos quedarnos callados ni parados viendo cómo, año tras año, en el Informe del Defensor del Pueblo se anota esa dilación de los procedimientos judiciales, sobre todo en el Tribunal Supremo, y más concretamente en la Sala de lo Civil y en la Sala de lo Contencioso-Administrativo.

No se puede considerar —ya lo han señalado dos portavoces que me han precedido en el uso de la palabra— una justicia como tal si no es rápida. Debe ser ágil y cercana, si no, no puede ser considerada como Justicia. El reconocimiento de este derecho constitucional —recogido en el artículo 24.2 de la Constitución Española y que todas sus señorías conocen, relativo a que todos los españoles tenemos derecho a una justicia sin dilaciones indebidas— implica inmediatamente una obligación ineludible, por parte de los poderes públicos, de estar en condiciones de cumplirla. Supongo que todos los españoles que han acudido al Defensor del Pueblo para quejarse de esa dilación de procedimiento judicial desconocen este artículo de la Constitución. Si hubieran conocido este precepto, habrían acudido al Tribunal Constitucional.

Por ello, señor defensor del pueblo, convendría que a estos ciudadanos, sistemáticamente, se les contestara invitándoles a que acudan a argumentar el artículo 24.2 de la Constitución Española ante los tribunales correspondientes. Es más, habría que informarles del artículo 44 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional para que invocaran el precepto constitucional no en primera instancia en el Tribunal Constitucional, sino en los propios tribunales donde tengan abierta la causa, bien sea en el Tribunal Supremo, bien en los tribunales territoriales correspondientes.

Evidentemente, ante este argumento nos podrían acusar de derivar el bloqueo desde el Tribunal Supremo al Tribunal Constitucional, pero ese argumento nos parece desde todo punto de vista intolerable porque, en cualquier caso, estamos diciendo a los ciudadanos: renuncien ustedes a sus derechos constitucionales, a tener una justicia ágil, rápida y sin retrasos ni dilaciones. Por lo tanto, nuestro grupo siente la obligación de hacer esta reflexión, pues nos parecen intolerables estos retrasos en los procedimientos judiciales, que son ya una norma habitual de los informes del defensor del pueblo.

Además, de la lectura profunda del Informe comprobamos cómo el argumento que utiliza el Tribunal Supremo para contestar a la Defensoría es siempre el mismo: defectos estructurales, problemas de personal, problemas materiales, y todos sabemos que el Tribunal Constitucional, en múltiples sentencias, concluye que no se puede argumentar la lentitud de los procedimientos basándose en dificultades de medios materiales o técnicos.

Por ello, queremos llamar la atención de sus señorías sobre la urgente necesidad que tenemos de tomar en serio

este asunto para, desde el Senado, instar a la Administración del Estado a que adopte las medidas necesarias para acometer la reforma de este procedimiento judicial.

Concluyo refiriéndome a lo citado por el defensor del pueblo y por otros portavoces al final de su intervención, apelando a favor de esas personas dependientes, de esa población mayor española que precisa también de una mayor atención —un problema grande que mi grupo quiere resaltar—; personas que dependen de sus hijos, de sus hermanos o de la caridad para poder tener una vejez en serenidad y tranquilidad; personas que demandan un mayor número de residencias públicas, tanto de válidos como de no válidos, para poder finalizar su vida. Se apela en el Informe a esta cuestión para que los representantes públicos —que lo somos— mostremos nuestro apoyo y estímulo frente a este problema de la dependencia.

Señorías, concluyo —y no amenazo con hacerlo, sino que lo voy a practicar— igual que comencé, es decir, agradeciendo al defensor del pueblo, a los adjuntos, a los funcionarios y a todo su equipo técnico el esfuerzo realizado, el magnífico trabajo desarrollado y plasmado en este Informe que hoy se ha presentado ante el Pleno del Senado y que puede calificarse de serio, objetivo, riguroso e independiente. Después de tan espléndido trabajo, ¿por qué poner en duda su continuidad?

Sirvan también mis palabras de estímulo y aliento a esta institución para que continúe vigilando el cumplimiento de los derechos contenidos en nuestra Constitución: el derecho a la libertad, el derecho a la información, el derecho a seguir avanzando en una sociedad democrática y solidaria entre todos sus territorios.

Por todo ello, señorías, nuestro grupo parlamentario apoyará este Informe, así como el trabajo del defensor del pueblo, que redundará en beneficio de todos los españoles sin distinción.

Muchas gracias. (*Aplausos en los escaños del Grupo Parlamentario Popular.*)

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

